



**คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง**

(นายเกียรติพงษ์ วงศ์ษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประชาชนติดต่อตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ 4 ตำบล โพนทอง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัด ชัยภูมิ 76130 2) เว็บไซต์ ร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง <http://Phonthong.go.th> 3) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง

ใน ส่วน ก าร ปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึง เป็น เรื่อง ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนทอง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็น ไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็น รูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็น สำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อ ให้ บุ ค ล า ก ร ผู้ ก่ ย ว ข้ อ ง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดง หรือ เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติ มิ ช อบ ข อ ง ส่ว น ร าช ก าร รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติ มิ ช อบ ข อ ง ส่ว น ร าช ก าร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ป ร ะ ส าน เ ร ็ ง รั ด
และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ด ำ เ น ็ น ก าร ก ี ย วั ก ั บ ข ้อ ร ็ อ ง เ ร ็ ย ็ น ก าร ท ุ จ รั ต
ก าร ป ฎ ิ บ ั ต ิ ห ร ื อ ก าร ล ะ เ ว ็ น ก าร ป ฎ ิ บ ั ต ิ ห ั น ้ า ที่
โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) ค ุ ้ม ค ร อ ง จ รั ย วั ร รั ม ต ำ ม ป รั ช ม วั ล จ รั ย วั ร รั ม ข ำ ร ำ ช ก าร
พนักงานส่วนท้องถิ่น

5)
ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ และการคุ้มครองจรรยาบรรณกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ต ิ ด ต ำ ม ป รั ช เ ม ็ น ผ ล
และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และการคุ้มครองจรรยาบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หรือที่ได้รับมอบหมาย

/4.การร้องเรียน...

- ๓ -

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ 1 ตำบล โพนทอง อำเภอ เมืองชัยภูมิ
จังหวัด ชัยภูมิ 36000

2) เว็บไซต์ ร้องเรียนการทุจริต คอร์รัปชัน
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง <http://Phonthong.go.th>

3) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง”

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส
การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง

5.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิ
ชอบ

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข ้อ เ ท ็ จ จ รั ง ห ร ื อ พ ฤ ต ิ ก าร ณ์
ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ป ร ำ ก ฎ ุ อ ย ำ ง ช ั ด เ จ ็ น
ว ำ มี ม ุ ล ข ้อ เ ท ็ จ จ รั ง ห ร ื อ ข ี ้ ช ุ อ ง ท ำ ก าร แ จ ็ ง เ บ ำ แ ส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง
เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

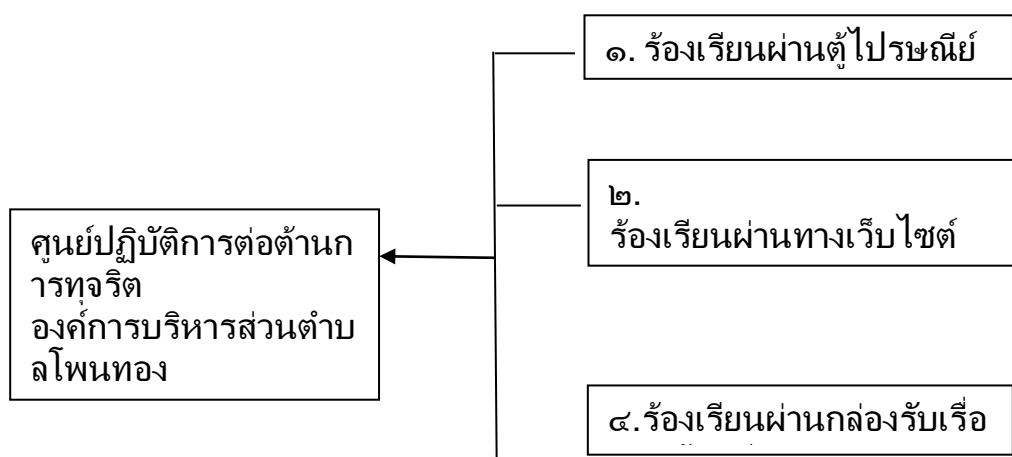
4) ระบบพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) -
ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

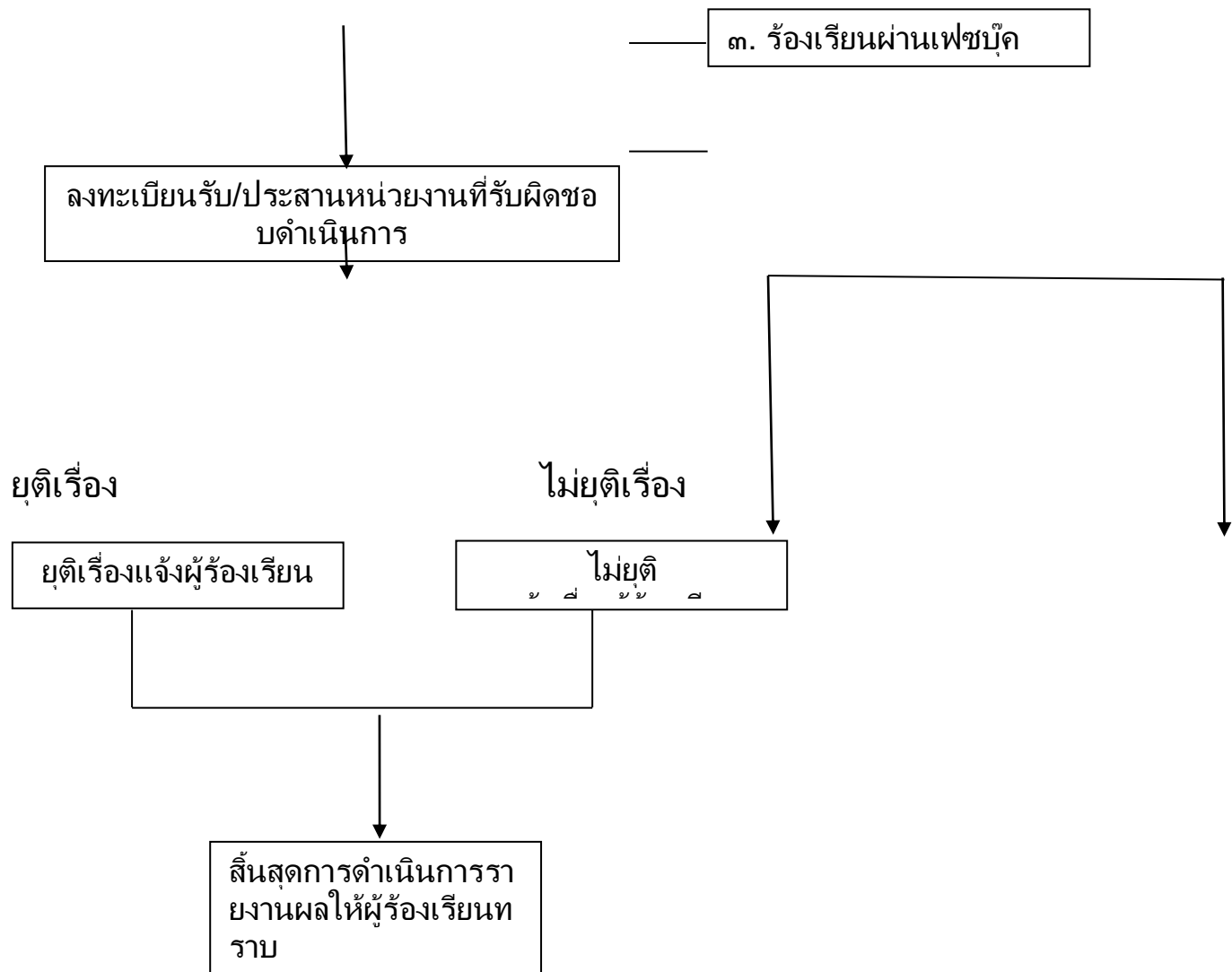
- ๔ -

6.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประ
พฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์ภาระหน้าที่เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป
ทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ
ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล
และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

8

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประ
พฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุ
จริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจ สอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทาง แก้ไข	หมา ยเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภ า ย ไ น ๑ ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภ า ย ไ น ๑ ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภ า ย ไ น ๑ ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภ า ย ไ น ๑ ๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล
โพนทอง
อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ
36000

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เ ร ือ อ ง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง

ข้า พ เ จ้ า
.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ

.....จังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ

.....เลขที่บัตรประชาชน

.....ออกโดย

.....วันออกบัตร

.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเ

เรียน /แจ้งเบาะแส การต่อต้าน การทุจริต

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)
(.....)

เรียน นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลโพนทอง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)