



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
- ๒) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง เลขที่ ๓๖๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๓๐
- ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๕๖๙-๒๒๔๖
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
- ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง <https://www.nuakhlong.go.th> แลเมนู “ร้องเรียนการทุจริต อบต.เหนือคลอง”
- ๖) ทางอีเมล E-mail : saraban@nuakhlong.go.th

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ได้ทบทวน คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่าง มีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ต้องการบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทับปrik เลขที่ ๓๖๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและทราบถึงกระบวนการ
๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
- ผู้ร้องเรียน ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลองผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
- ทุจริต การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- ประพฤติมิชอบ การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย
- ขอร้องเรียน ขอร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด แล้วขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

๒. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

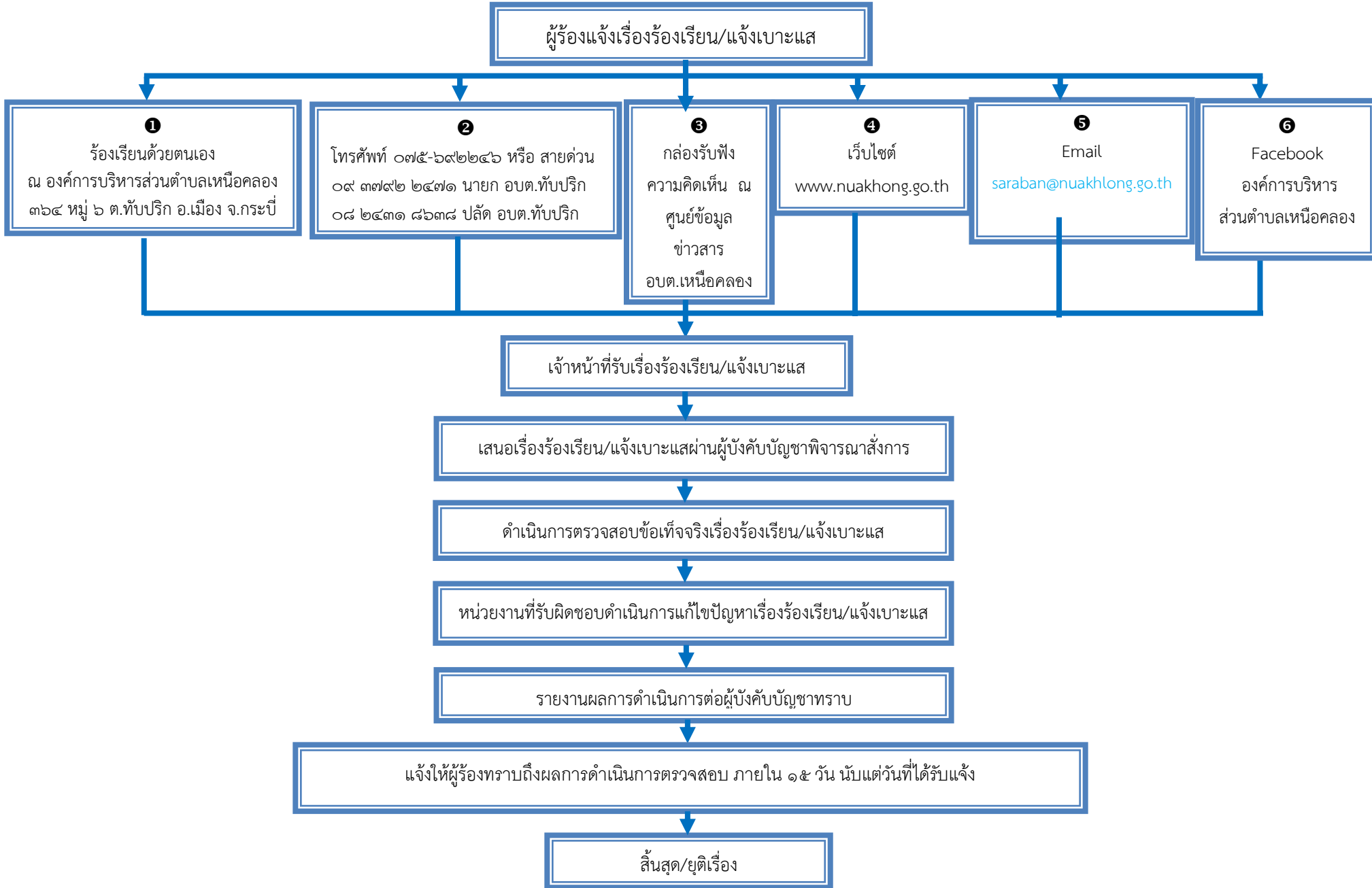
- ๑) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
- ๒) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง เลขที่ ๓๖๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลเหนือคลอง อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๓๐
- ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๕๖๙-๒๒๔๖
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
- ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง <https://www.nuakhlong.go.th> แลเมนู “ร้องเรียนการทุจริต อบต.เหนือคลอง”
- ๖) ทางอีเมล E-mail : saraban@nuakhlong.go.th

๓. ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



บทที่ ๔ การปฏิบัติงาน

๑. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๑.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)
- ๑.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๖ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๑.๒.๗ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ
- ๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๑.๒ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง สรุปลักษณะเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๑.๖ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๗ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๑.๘ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง จัดเก็บเรื่อง

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๙ ๒๒๔๖ หรือ สายด่วน ๐๙ ๓๗๙๒ ๒๔๗๑ นายก อบต.เหนือคลอง ๐๘ ๒๔๓๑ ๘๖๓๘ ปลัด อบต.เหนือคลอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.เหนือคลอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.nuakhlong.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Email: saraban@nuakhlong.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้ง เบาะแส และรายงานให้ผู้ร้องทราบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง
อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือคลอง

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)