



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

อำเภอละงู จังหวัดสตูล

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของ อบต.ปากน้ำ โดยมี ๔ ช่องทางประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ หมู่ที่ ๔ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ www.paknamsatun.go.th ๓. “เฟซบุ๊ก อบต.ปากน้ำ” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๔-๗๘๒๕๓๙

บทบาทหน้าที่ ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่อง

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง

- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์

ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง (ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ) โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. กรอกข้อมูลแบบคำร้อง โดยใส่รายละเอียดให้ครบถ้วน

- ชื่อ - สกุล ผู้ที่ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน

- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต

- ช่วงเหตุการณ์ที่พบเห็นการทุจริต

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๓. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

๑. ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒. แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๒. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มการบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปี

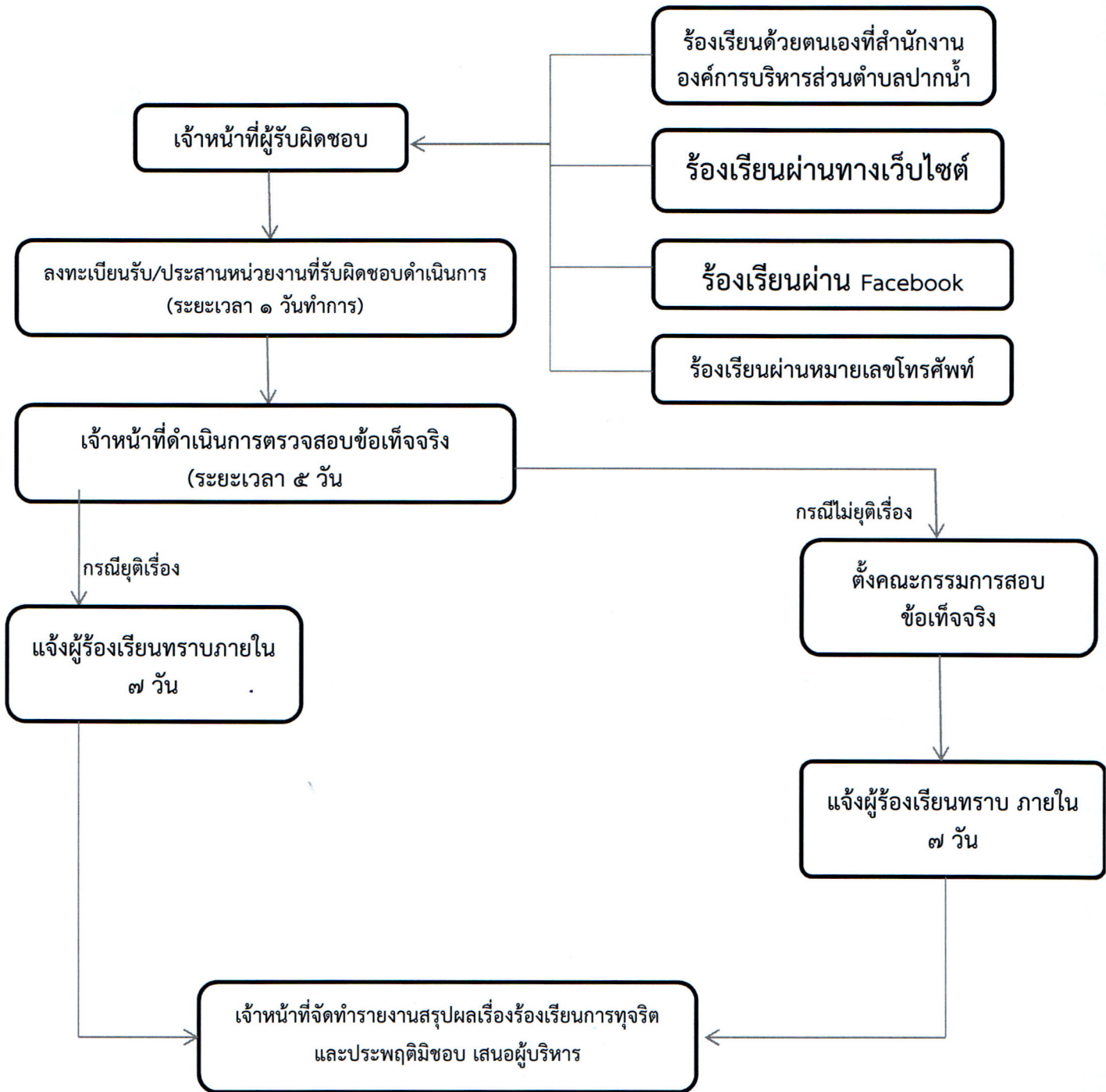
บทที่ ๔

แผนผังกระบวนการและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	หมายเหตุ
๑.	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒.	ทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๗๘๒๕๓๙	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓.	ทางเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ WWW.PAKNAMSATUN.GO.TH	ทุกวัน	-
๔.	ทาง FACEBOOK องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ	ทุกวัน	-

๒.แผนผังและระยะเวลากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ
อำเภอละงู จังหวัดสตูล ๙๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ (นาย/นาง/นางสาว) ชื่อ.....

สกุล.....ช่วงเวลาที่ยพบเห็นการทุจริต.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบที่ท่านต้องการให้ตรวจสอบ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

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

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

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

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

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

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....