



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวี

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวี

www.sawee.go.th /๐๗-๗๕๓-๑๔๐๗

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่เป็นหน่วยงานรัฐซึ่ง ย่อมมีบทบาทหน้าที่ ในการกำหนดทิศทางวาง กรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนต่างๆ ทั้งการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานจากช่องทางการร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งเพิ่มในส่วนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อ เป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะ นำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

(นายวัชชัย ชื้อสัตย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี่

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ในการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสวีซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐย้อมมีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสวีทุก ระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวี
- ๒) ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลสวี ๐-๗๗๕๓-๑๔๐๗
- ๓) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๓/๒ หมู่ ๔ ตำบลสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐
- ๔) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสวี มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

<http://sawee.go.th>

๕) Facebook เพจ อบต.สวี /เพจ รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

- ๖) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสวี
- ๗) สายตรงนายกฯ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวีจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสวีมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวี เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต/ประพฤตินิชอบ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วน ตำบล

ทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤตินิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของ แผ่นดิน

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

/๔. บทบาทหน้าที่.....

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสี

๒) ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลสี ๐-๗๗๕๓-๑๔๐๗

๓) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๓/๒ หมู่ ๔ ตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐

๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสี มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต <http://sawee.go.th>

๕) Facebook เพจ อบต.สี / เพจรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสี

๖) ตู้/กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสี

๗) สายตรงนายกฯ

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

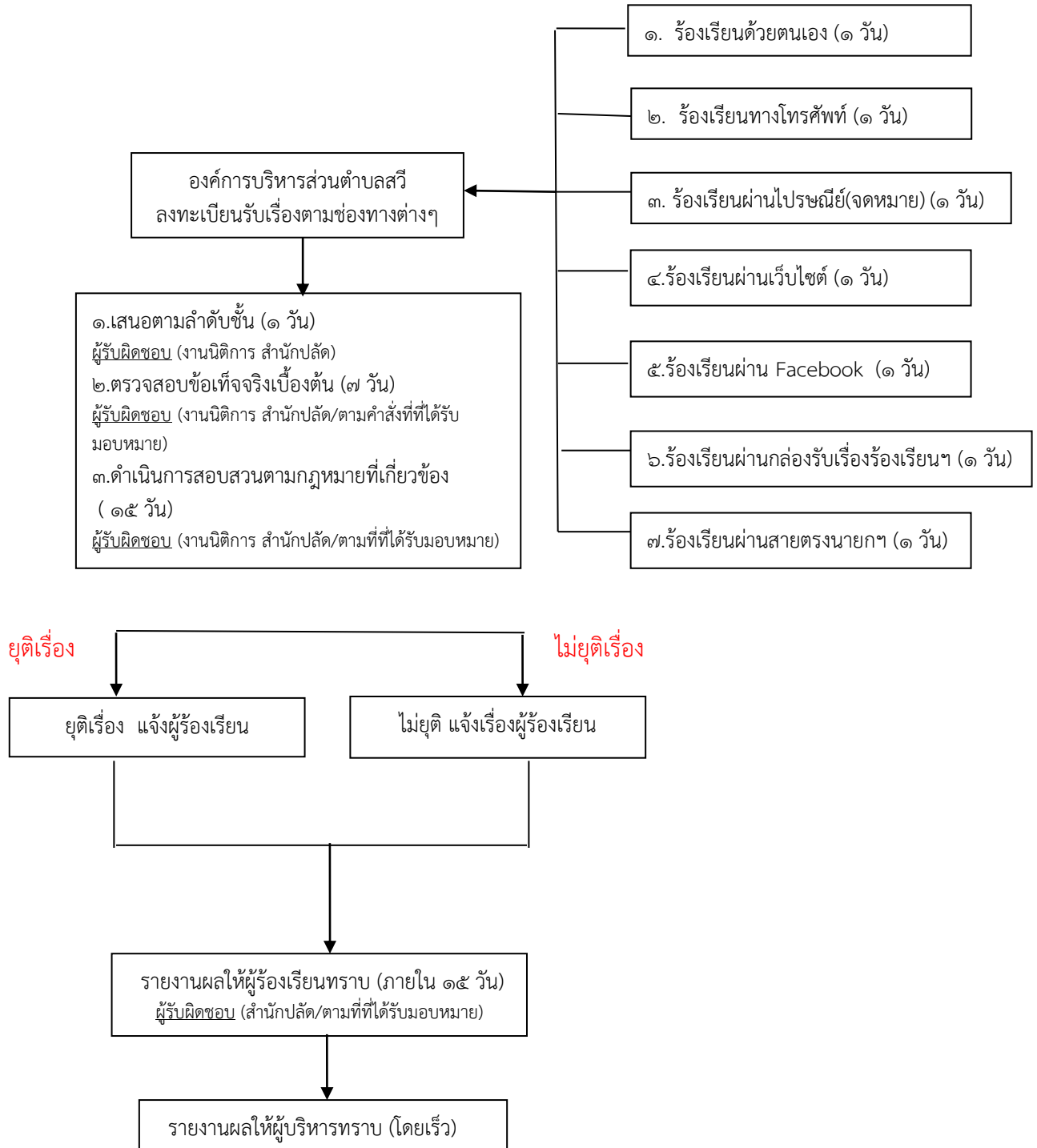
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๔) ระบุข้อกล่าวหา ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผังการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง (ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน)
- ๒) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและรายงานผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา (ระยะเวลาดำเนินการ ๑-๒ วัน)
- ๓) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)
- ๔) ส่งเรื่องเพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการตามสอบสวนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน)
- ๕) เจ้าหน้าที่รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่สรุปเสนอผู้บริหาร

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางตรวจสอบ/แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจ	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านนายกฯ โดยตรง	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

/แบบคำร้อง....



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

ตำบลสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

๑. ช่องทางการร้องเรียน

- () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () ทางไปรษณีย์ () ทางเพจรับเรื่องร้องเรียน
() ทางเว็บไซต์ () ทางนายกฯ () กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๒. ประเภทการร้องเรียน

- () การใช้อำนาจ/ตำแหน่งหน้าที่ในทางมิชอบ
() การเรียกรับผลประโยชน์/ติดสินบน
() การนำวัสดุ ครุภัณฑ์ของสำนักงานไปใช้โยชน์ส่วนตัว/พวกพ้อง

๓. ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

๓.๑ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา ชื่อ..... สกกุล.....

๓.๒ ตำแหน่ง.....สังกัด.....

๓.๓ พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำความผิด/ช่วงเวลาที่กระทำความผิด.....

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

๔. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง

๔.๑ พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้.....

.....
.....
๔.๒ พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น.....

.....
.....

***ข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล จะปกปิดเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน

/๕. ข้อมูลของผู้ร้อง.....

๕. ข้อมูลของผู้ร้อง

๕.๑ ชื่อ-สกุล () นาย () นาง () นางสาว

๕.๒ บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่.....

๕.๓ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

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

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวี่
ความเห็น.....
.....

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวี่
ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี่
ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี่