



คู่มือการปฏิบัติงาน แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
และประพฤติมิชอบ อบต.เมืองใหม่

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะเป็นประโยชน์ สำหรับประชาชน หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอร้อง	๓
๖. กฎหมายบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา	๓
๗. . กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๔
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. การรับ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ๑๕๘ หมู่ ๑๐ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวภู ๓๙๑๘๐ ๒) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/เบาะแส การทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองใหม่ <http://www.muengmai.go.th/> ๓) Line Official Account องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่” ๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองใหม่ ๖. โทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ๐ ๔๒๑๐ ๙๖๓๒ และ ๗. ผ่าน Email : saraban_06390406@dla.go.th ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล เมืองใหม่ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

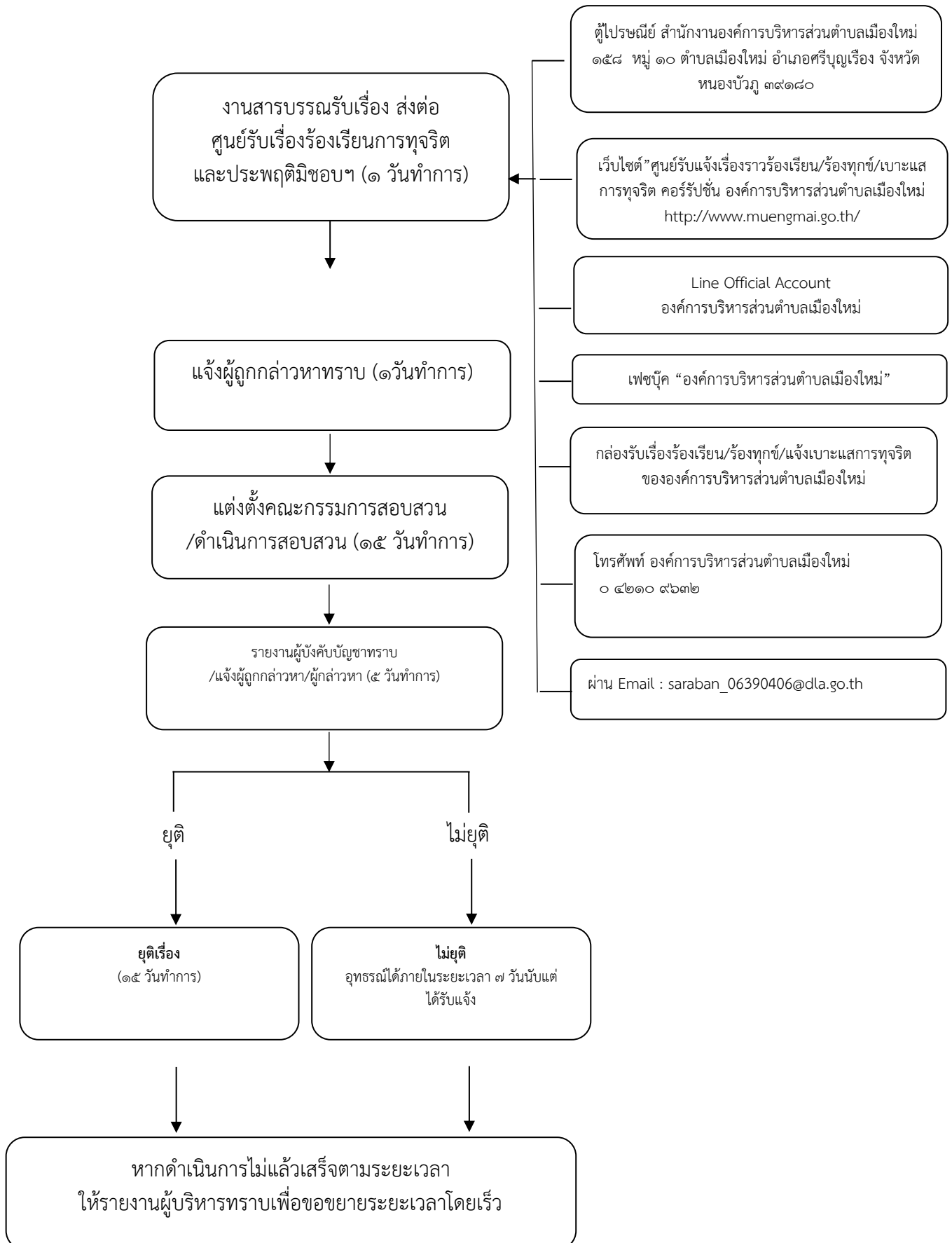
๑. ตู้ไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ๑๕๘ หมู่ ๑๐ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวภู ๓๙๑๘๐
๒. เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/เบาะแส การทุจริต คอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ <http://www.muengmai.go.th/>
๓. Line Official Account องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่
๔. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่”
๕. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่
๖. โทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ๐ ๔๒๑๐ ๙๖๓๒
๗. ผ่าน Email : saraban_06390406@dla.go.th

- ๕. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอร้อง** กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
- ๕.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น
 - ๕.๒ ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
 - ๕.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพหุติการณณ์เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว
 - ๕.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ
 - ๕.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
 - ๕.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพหุติการณณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

๖. กฎหมายบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา

- ๖.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- ๖.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทาง วินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๒
- ๖.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๖.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๖.๕ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของ อบต.เมืองใหม่ รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ฯ จัดเก็บเรื่อง

๙. การรับ ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ดำเนินการรับตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบ	แจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
ตู้ไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ เลขที่ ๑๕๘ หมู่ ๑๐ ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวภูมิ ๓๙๑๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบ	สำนักปลัด	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.เมืองใหม่					
Line Official Account องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่					
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก					
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส					
โทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่ ๐ ๔๒๑๐ ๙๖๓๒					
ผ่าน Email : saraban_06390406@dla.go.th					

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี ประชากรบ้าน
..... เลขที่ หมู่ที่..... ตำบลเมืองใหม่ อำเภอศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู หมายเลขโทรศัพท์ มี ความ ประสงค์
จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....
ตำแหน่ง..... โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

๑. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....
.....
.....

๒. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์
.....

๓. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ
พยานบุคคล คือ
.....
.....
.....

๔. อื่น ๆ โปรดระบุ
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

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

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่

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

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองใหม่

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

ลงชื่อ.....
(.....)

