



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Knowledge Management : KM)



รับเรื่องร้องเรียน
อย่างเป็นระบบ



ตรวจสอบ
อย่างเป็นธรรม



ดำเนินการ
อย่างมีประสิทธิภาพ



คุ้มครองผู้ร้องเรียน
และผู้เกี่ยวข้อง



รับฟัง
ทุกเสียง



ร่วมกันแก้ไข



โปร่งใส
ตรวจสอบได้



ยุติธรรม
ไม่ทนต่อการทุจริต

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐและเอกชน และเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย ความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่าง มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนทุจริต โดยมีช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ๘ ช่องทางประกอบด้วย

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

(๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๗๕๐๗๗๔

(๓) ส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

(๔) ตู้รับข้อคิดเห็นประจำหมู่บ้าน และตู้รับข้อคิดเห็นประจำ อบต.หนองบอน

(๕) เว็บไซต์ www.tambolnongbon.go.th เมนูร้องเรียนร้องทุกข์

(๖) E-mail : saraban_6440307@dla.go.th และ Nongbonkosum_2017@gmail.com

(๗) Facebook : อบต.หนองบอน

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗" ซึ่งอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรม ชุมชนตำบลหนองบอน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของ ระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ่มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ่มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ่มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

(๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๗๕๐๗๗๔

(๓) ส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน ๕๕ หมู่ที่ ๕

ตำบลหนองบอน อำเภอโกสัมพีสัย จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

(๔) ผู้รับข้อคิดเห็นประจำหมู่บ้าน และผู้รับข้อคิดเห็นประจำ อบต.หนองบอน

(๕) เว็บไซต์ www.tambolnongbon.go.th เมนูร้องเรียนร้องทุกข์

(๖) E-mail : saraban_6440307@dla.go.th และ Nongbonkosum_2017@gmail.com

(๗) Facebook : อบต.หนองบอน

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

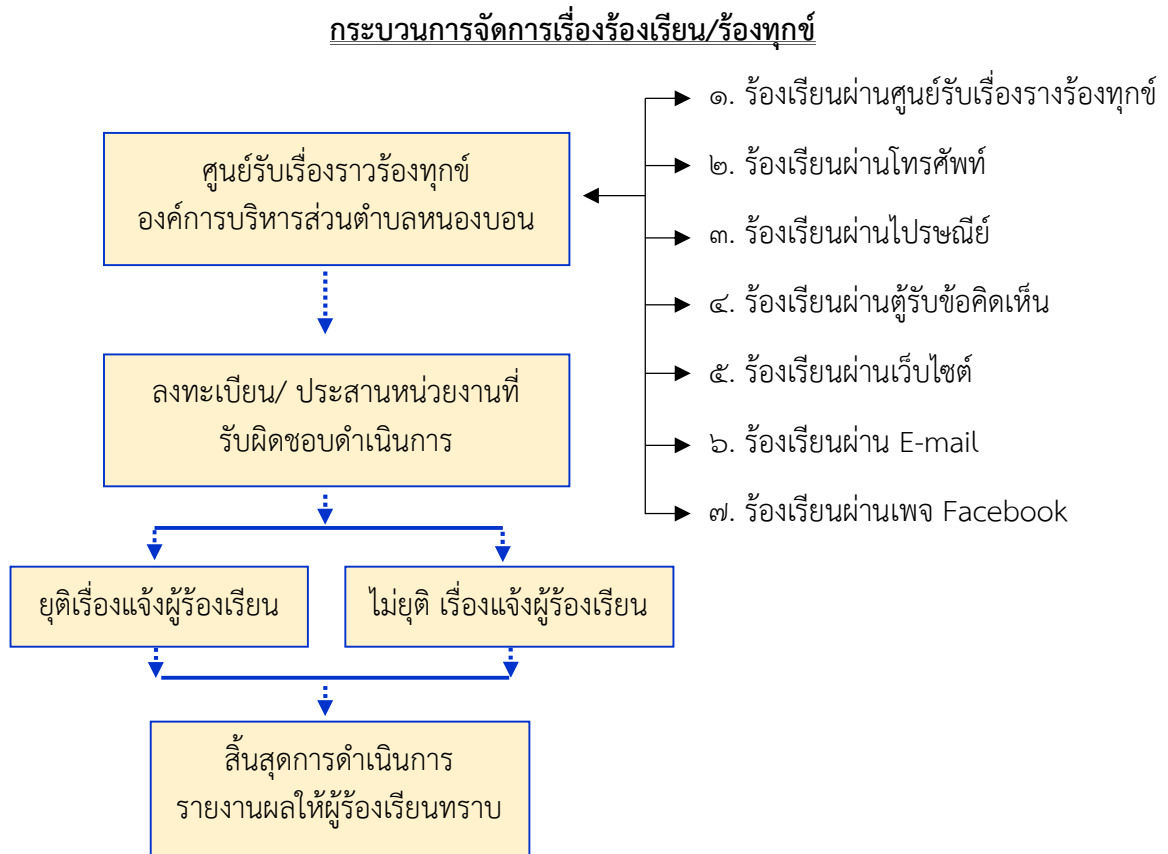
๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน รับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๘ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือ ขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและ สรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านสายด่วนนายก	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

คำร้องที่...../.....

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

ข้าพเจ้าอายุ.....
ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ.....
จังหวัดโทรศัพท์.....อาชีพ
เลขที่บัตรประชาชนออกโดย
วันออกบัตรวันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน
พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

