

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงหลวง

อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากร เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยม จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
1	บทนำ	1
2	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	2
3	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
4	การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	5
5	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	6

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางการ
กรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และรับแจ้งเบาะแส
และเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- 1) ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง) 2) ทางโทรศัพท์
042-414921
- 3) ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน : <https://nongluanglocal.go.th>
- 4) ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง”

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทที่ 2 ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

2.1 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

1) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

2) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) มีชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3) รายละเอียดผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลากระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเท็จจริงประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง ชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5) ข้อมูลและตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียนจะถูกเก็บเป็น

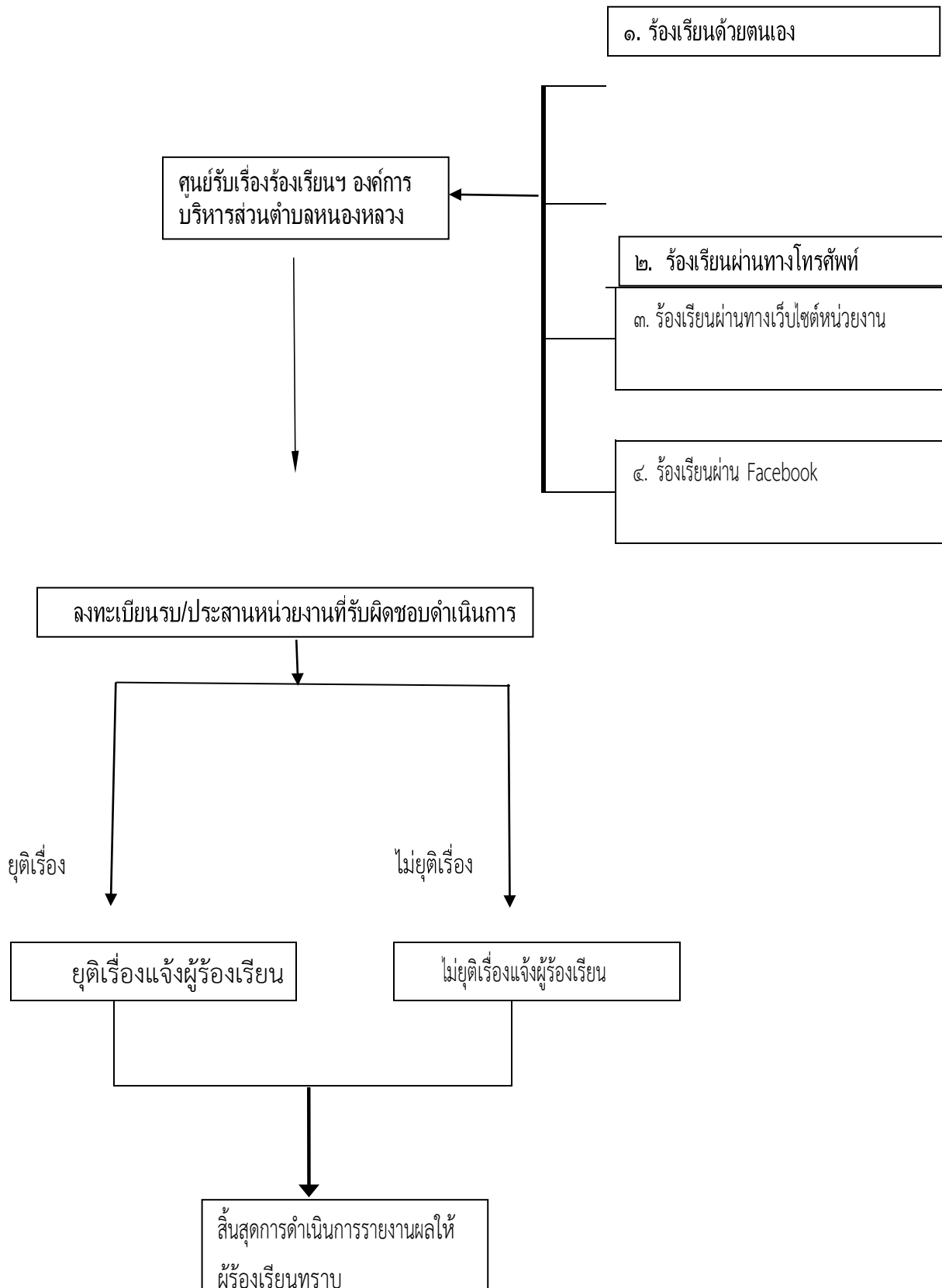
ความลับ

6) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับความเสียหาย

บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ ประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

บทที่ 4 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

4.1 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อ ประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน ด้วย ตัวเองที่ ฝ่ายนิติการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 042-414921	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nongluanglocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook www.Facebook.com/อบต.หนองหลวง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตร.....วันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้้องค้การบริหารส่วน จังหวัดหนองคาย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอสงเอกสารหลักฐานประกอบการเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด

ข้อมูลและตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียนจะถูกเก็บเป็น ความลับ และองค์การบริหารส่วนจังหวัด
หนองคาย จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับ
ความเสียหาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อเจ้าหน้าที่

(.....)