



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก
อำเภอมวกเหล็ก
จังหวัดสระบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็กทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

กองการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการด าเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้สอดคล้องกับ ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลมวกเหล็ก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การ ป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบ อย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการ ดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

/๓. บทบาทหน้าที่...

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ ค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริต

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก ได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูล มีใช้ลักษณะกระแสดำเนินการที่สร้างความเสียหายแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕. ข้อร้องเรียน...

๕. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อกลับ
- ๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๖) ระบุวัน เดือน ปี
- ๗) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๑. ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
๒. ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
๓. ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายงานตามข้อ ๒

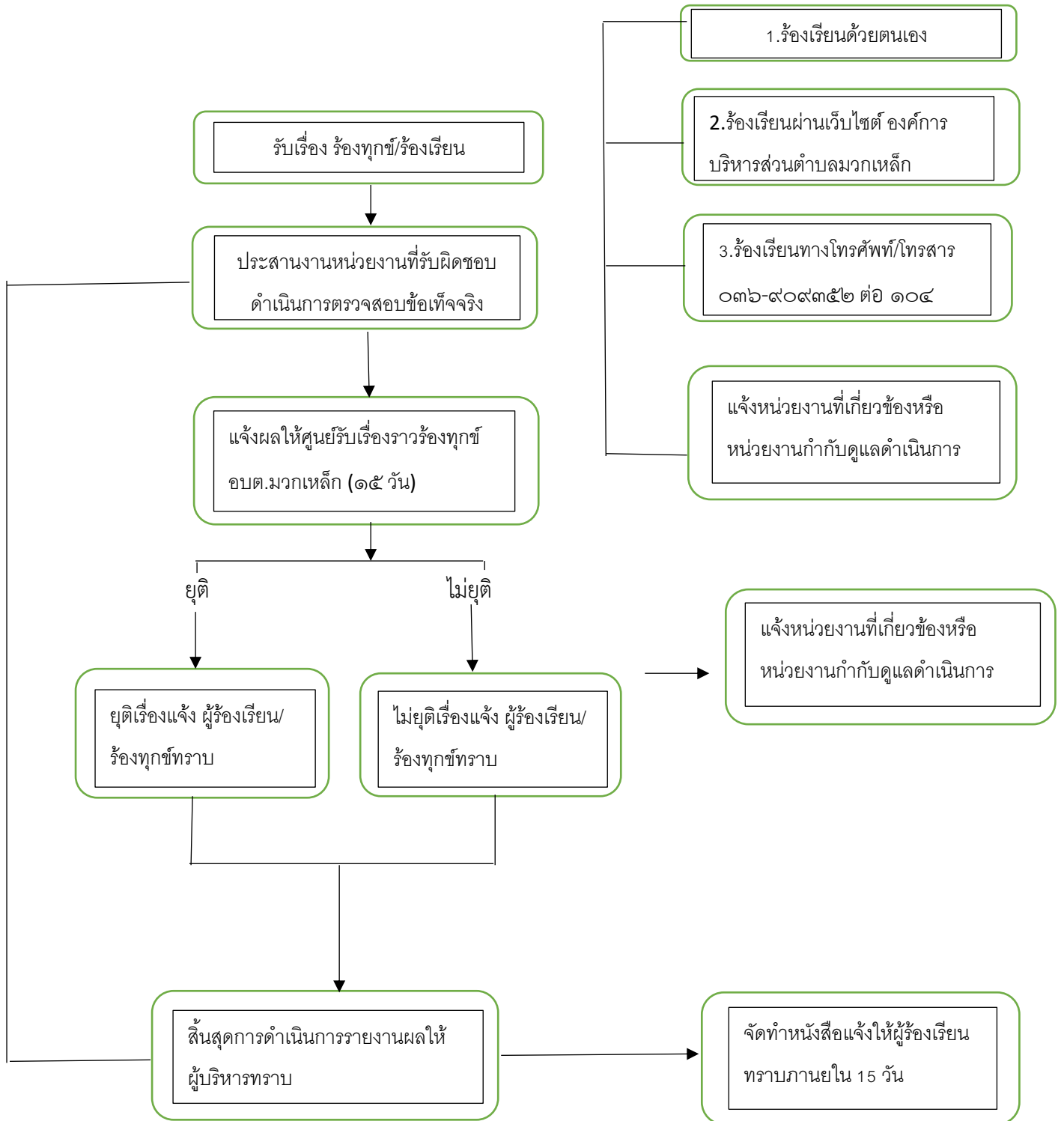
๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๙๐-๙๓๕๒ ต่อ ๑๐๔

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

- ๑) ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือส่งขอร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก เลขที่ ๒๓๔ หมู่ ๒ ตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก www.muakleksao.go.th
- ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก”
- ๔) ทางโทรศัพท์/โทรสาร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก หมายเลข ๐-๓๖๙๐-๙๓๕๒ ต่อ ๑๐๔
- ๕) ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน

๘. แผนผังการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



/๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน...

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๓. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๔. เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนโทรศัพท์ / โทรสาร ๐-๓๖๙๐-๙๓๕๒ ต่อ ๑๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน ๐-๓๖๙๐-๙๓๕๒ ต่อ ๑๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก
อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็กพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการ ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ฉบับ
๒.....จำนวน.....ฉบับ
๓.....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)