

คู่มือการปฏิบัติงาน
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สาหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมี คุณภาพ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและ คุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตต่างๆ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๔๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาลซึ่ง อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านผือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านผือ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกัน ส่งเสริม การ รักษาและการ ฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิด รูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมมาภิบาล

/๓. บทบาทหน้าที่...

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ๒๖๕ หมู่ ๖ ตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.banphuelocal.go.th

หรือที่ URL ที่ https://www.banphuelocal.go.th/promoting-transparency/channels-for-reporting-complaints-of-corruption-and-misconduct

๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ๒๖๕ หมู่ ๖ ตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๕๒๐๓๐

๕) ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี” https://www.facebook.com/banphuesao.go.th

๖) ร้องเรียนผ่าน Email : saraban-banphuesao@lgo.mail.go.th

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

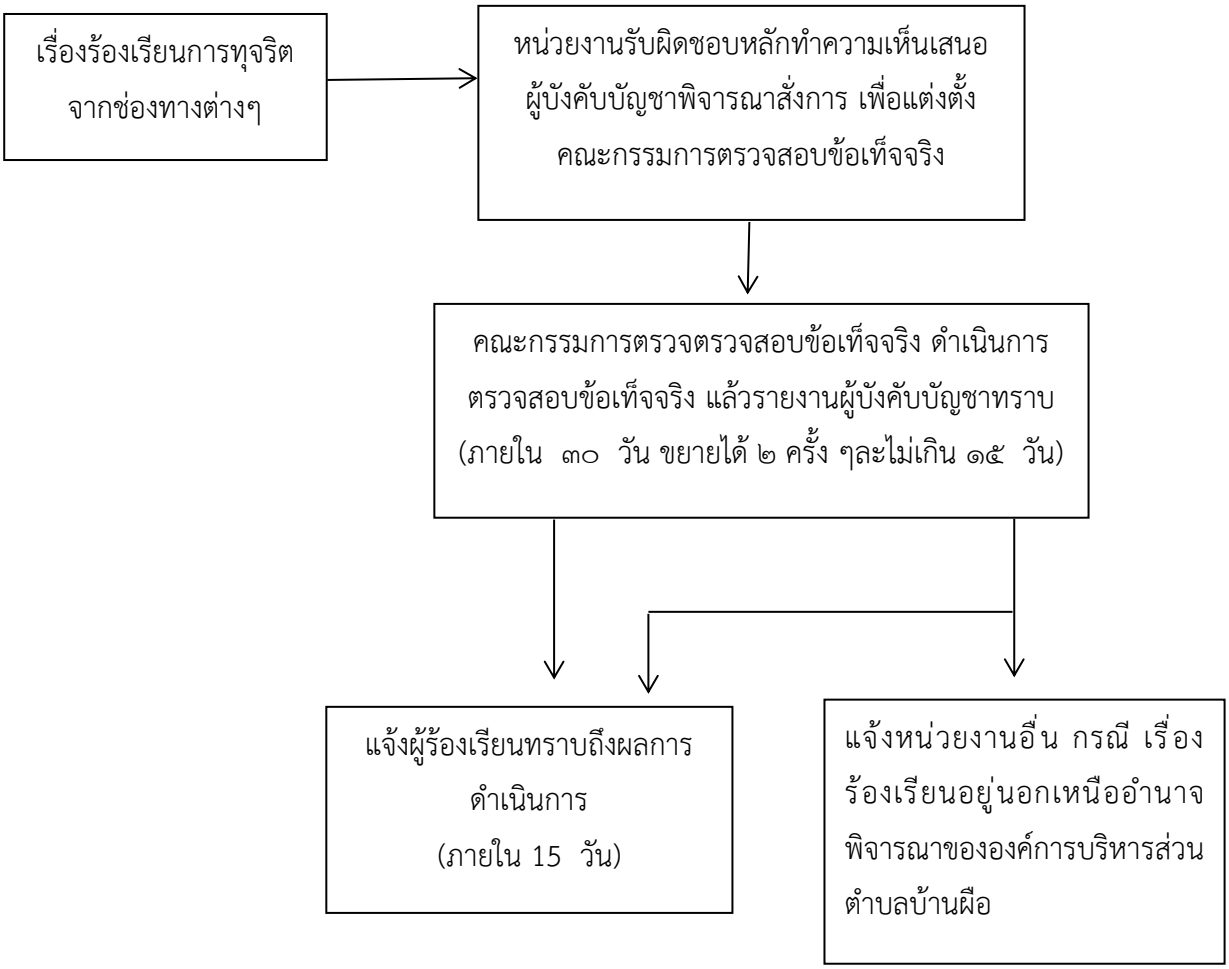
๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ ร้องเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือขี้ซ่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

/๔) ระบุพยาน...

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิขอบ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้ กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๒ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง หรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๗.๒.๑ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

/๗.๒.๓ ให้คณะ...

๗.๒.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารท้องถิ่น ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวน ฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารท้องถิ่น โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้งครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน

๗.๓ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๔ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือให้ดำเนินการดังนี้

๗.๔.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีถ้าข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๗.๔.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.บ้านผือ	เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.banphuelocal.go.th	เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	https://www.banphuelocal.go.th/promoting-transparency/channels-for-reporting-complaints-of-corruption-and-misconduct
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๕๒๐๓๐	เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี” https://www.facebook.com/banphuesao.go.th	เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่าน Email : saraban-banphuesao@lgo.mail.go.th	เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์/ร้องเรียน)

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม/ผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน ๑ ชุด
๒.....

ด้วย ข้าพเจ้า.....ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทร.....ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ให้ดำเนินการ
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม/ผู้ได้รับความเดือดร้อน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลำดับ	ชื่อ – สกุล	บ้านเลขที่	หมู่ที่	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับรอง

(.....)

ตำแหน่ง.....