



แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหมจัดทําขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนโดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหม (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหม เลขที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๕ ตําบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐
๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหม www.tkp.go.th
๔. ทาง www.facebook.com/อบต.ทุ่งกระพังโหม
๕. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๔๑๐-๐๙๖๖

โดยองค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหมได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นแนวทางวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร

อนุชา กุลติลล

(นายอนุชา กุลติลล)

องค์การบริหารส่วนตําบลทุ่งกระพังโหม

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมทุกระดับ กำหนดมาตรการการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ติดตามการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนโดยมี ๕ ช่องทางประกอบด้วย

๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

๒. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม เลขที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม www.tkp.go.th

๔. ทาง www.facebook.com/อบต.ทุ่งกระพังโหม

๕. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๔๑๐-๐๙๖๖

ในส่วนการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทุ่งกระพังโหม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหมสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

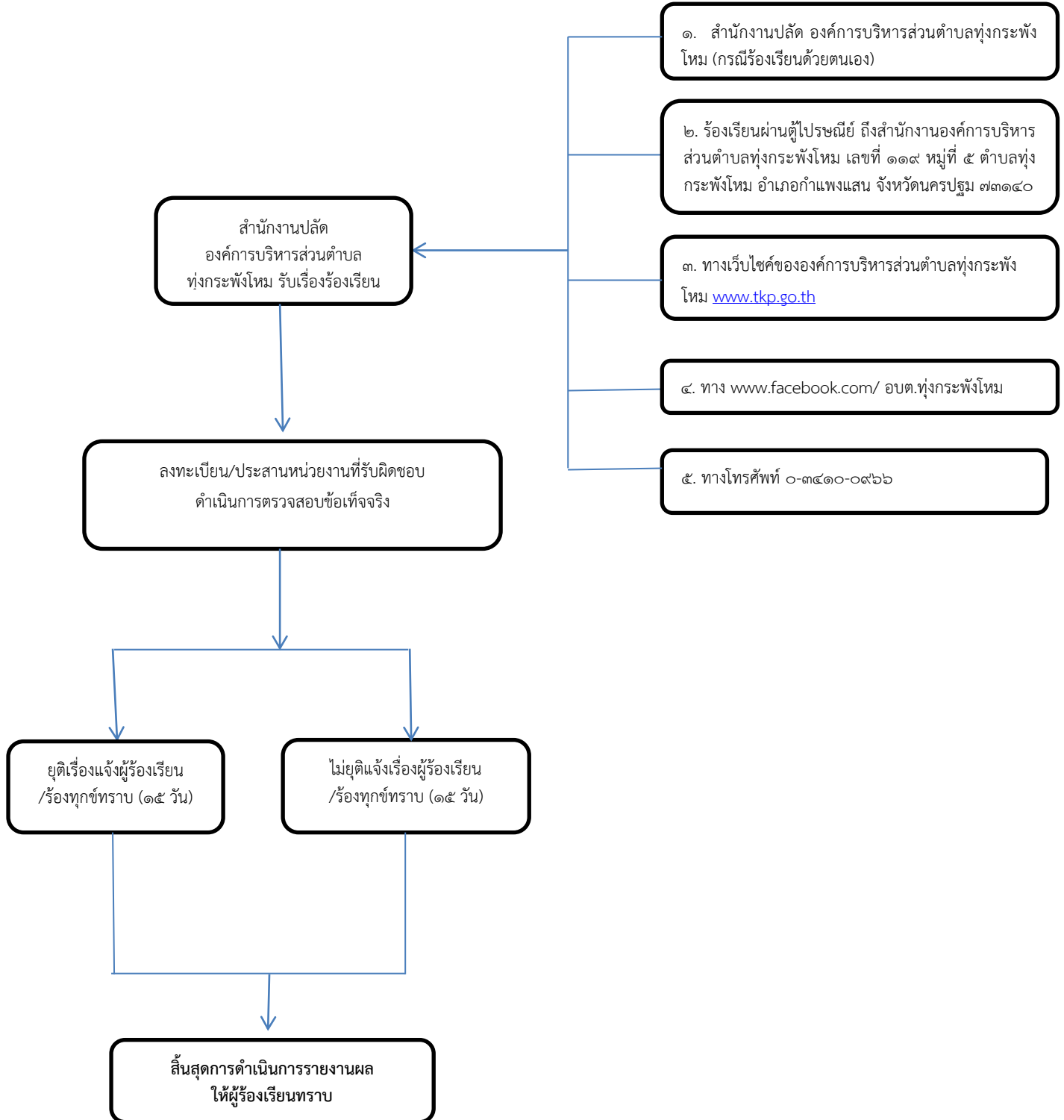
๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม เลขที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐
๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม www.tkp.go.th
๔. ทาง www.facebook.com/อบต.ทุ่งกระพังโหม
๕. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๔๑๐-๐๙๖๖

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ระบุชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม เลขที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม www.tkp.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ทาง www.facebook.com/ obd. tkp ทุ่งกระพังโหม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๔๑๐-๐๙๖๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ

๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

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

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

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

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นนายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม