

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จาก ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
บริการทุกวันเวลาทำการ
- ๒) โทรศัพท์ ๐-๗๗๔๓-๙๑๑๔ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐-๗๗๔๓-๙๒๕๓ ทุกวันเวลาทำการ
- ๓) ตู้ไปรษณีย์ ๔๒๙ หมู่ที่ ๑ ตำบล พ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา จังหวัด สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๑๐
- ๔) เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร” แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต
และประพฤติมิชอบ <http://www.puangpromkon.go.th>
- ๕) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร”
- ๖) กล่องรับฟังความคิดเห็นในองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



(นายเรวัตน์ แก้วประกอบ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนพ่วงพรมคร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จาก ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
บริการทุกวันเวลาทำการ
- ๒) โทรศัพท์ ๐-๗๗๔๓-๙๑๑๔ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐-๗๗๔๓-๙๒๕๓ ทุกวันเวลาทำการ
- ๓) ตู้ไปรษณีย์ ๔๒๙ หมู่ที่ ๑ ตำบล พ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา จังหวัด สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๑๐
- ๔) เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร” แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต
และประพฤติมิชอบ <http://www.puangpromkon.go.th>
- ๕) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร”

๖) กล่องรับฟังความคิดเห็นในองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ

.../แจ้งการ

แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตองค์การบริหาร ส่วนตำบลพ่วงพรมคร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

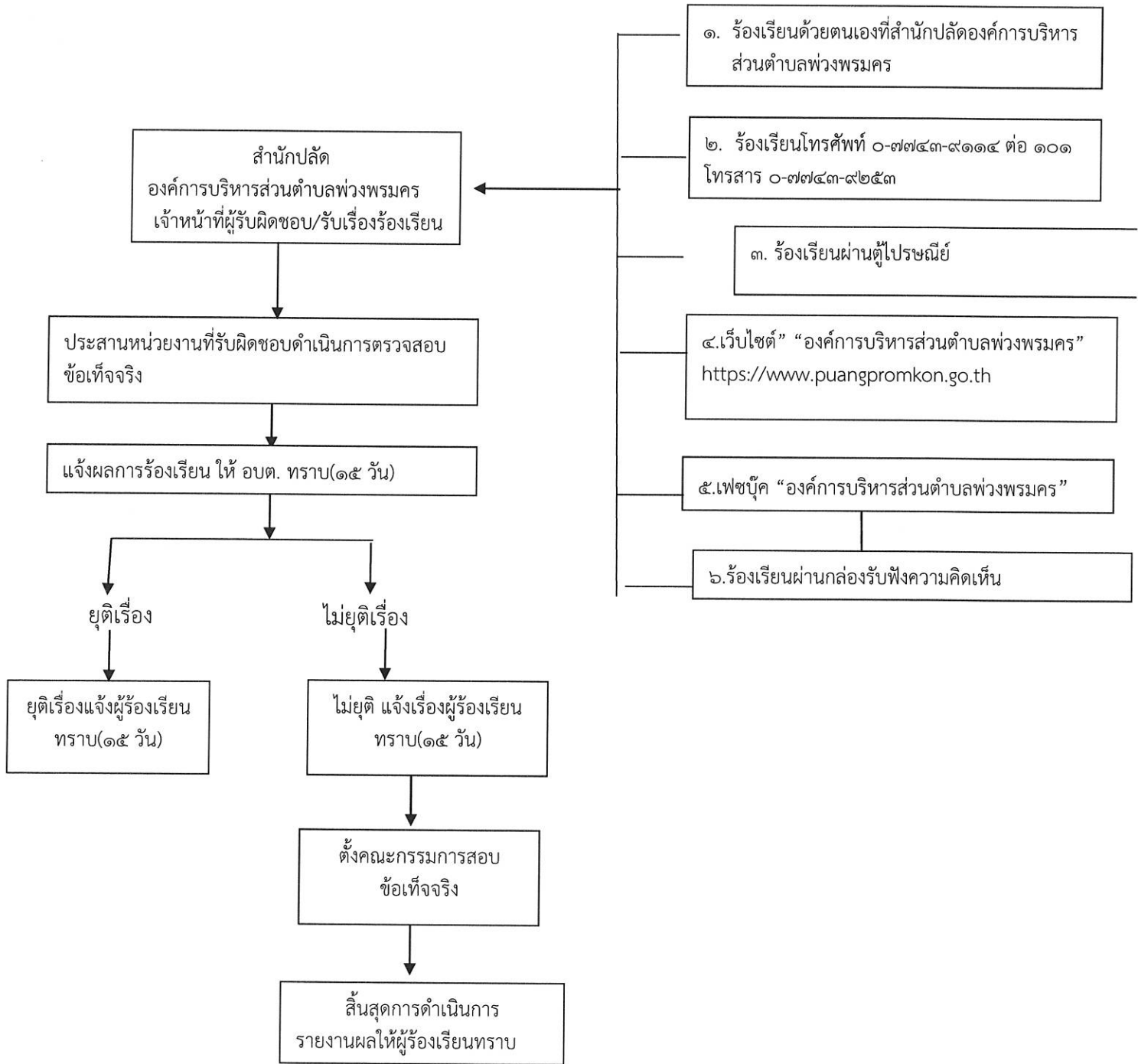
- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
บริการทุกวันเวลาทำการ
- ๒) โทรศัพท์ ๐-๗๗๔๓-๙๑๑๔ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐-๗๗๔๓-๙๒๕๓ ทุกวันเวลาทำการ
- ๓) ตู้ไปรษณีย์ ๔๒๙ หมู่ที่ ๑ ตำบล พ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา จังหวัด สุราษฎร์ธานี ๘๔๒๑๐
- ๔) เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร” แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต
และประพฤติมิชอบ <http://www.puangpromkon.go.th>
- ๕) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร”
- ๖) กล้องรับฟังความคิดเห็นในองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง
หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่
สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ๕) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ
บุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ
เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
 - ๗) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา
หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณา
หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน(วันทำการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐-๗๗๔๓-๙๑๑๔ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐-๗๗๔๓-๙๒๕๓	ทุกวัน(วันทำการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน(วันทำการ)	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร” http://www.puangpromkon.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร”	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร
๔๒๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลพ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ
จังหวัดโทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตร
ประชาชนออกโดยวันออกบัตร
วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้
องค์การบริหารส่วนตำบลพ่วงพรมคร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตาม
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)