

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น
อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม

คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาล ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเป็นไปตามมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน	๓
๕. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม ค้ำครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและค้ำครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการ หน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๘ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น ๓๖๔ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลนาขมื่น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น <http://www.nakhamin.go.th/>

๓. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

๔. ทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๒๕๓ - ๐๙๑๗

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น ๓๖๔ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลนาขมื่น

อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐

๖. ทางโทรสาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น หมายเลข ๐ - ๔๒๕๓-๐๙๑๗

๗. ตู้รับเรื่องราວร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมื่น

๘. อีเมล Saraban_๐๖๔๘๑๐๐๓@dil.go.th

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลรามะสัก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป”

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມคຣองจຣຍิธรรมตามประมวลจຣຍิธรรมข้าราชคการ พนั้กงานส่วนทຣองถึน
๕. ประสานงานเกືยวຂຶ້ງกับการປຶ້องกัันและปราบปรามการทຣุจຣิตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມคຣองจຣຍิธรรมกัับหน่วยงานที่เกືยวຂຶ້ງ
๖. ติดตาม ประเมิณผล และจัดทຳรายงานการປຶ້องกัันและปราบปรามการทຣุจຣิตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມคຣองจຣຍิธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชคการและหน่วยงานที่เกືยวຂຶ້ງ
๗. ปฏิบัตິงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกືยวຂຶ້ງหรือที่ไดຣัับมอบหมาย

๔. การรຶ້องเรียน/แจ้ง

๑. ตູ້ไปรษณียຶ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น๓๖๔หมู่ที่ ๑๖ ตำบลนาขมิ้น อำเภอโพนสวรรณจังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐
๒. เว็บไซ้ตູ້ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแສ เรื่องทຣุจຣิต คอຣຶຣຶປຶ້ង องค์กรบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น <http://www.nakhamin.go.th/>
๓. Facebook องค์กรบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพนสวรรณ จังหวัดนครพนม
๔. ทางโทรศัฟฟ ๐ - ๔๒๕๓ - ๐๙๑๗
๕. รຶ້องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลนา ๓๖๔ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลนาขมิ้น อำเภอโพนสวรรณ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐
๖. ทางโทรสาร องค์กรบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น หมายเลข ๐ - ๔๒๕๓ - ๐๙๑๗
๗. ตູ້รับเรื่องราวรຶ້องทຣุจຣิต องค์กรบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น
๘. อีเม็ล Saraban_๐๖๔๘๑๐๐๓@dil.go.th

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องรຶ້องเรียน/แจ้งเบาะแສด้านการทຣุจຣิตและประพฤติมิชอบ

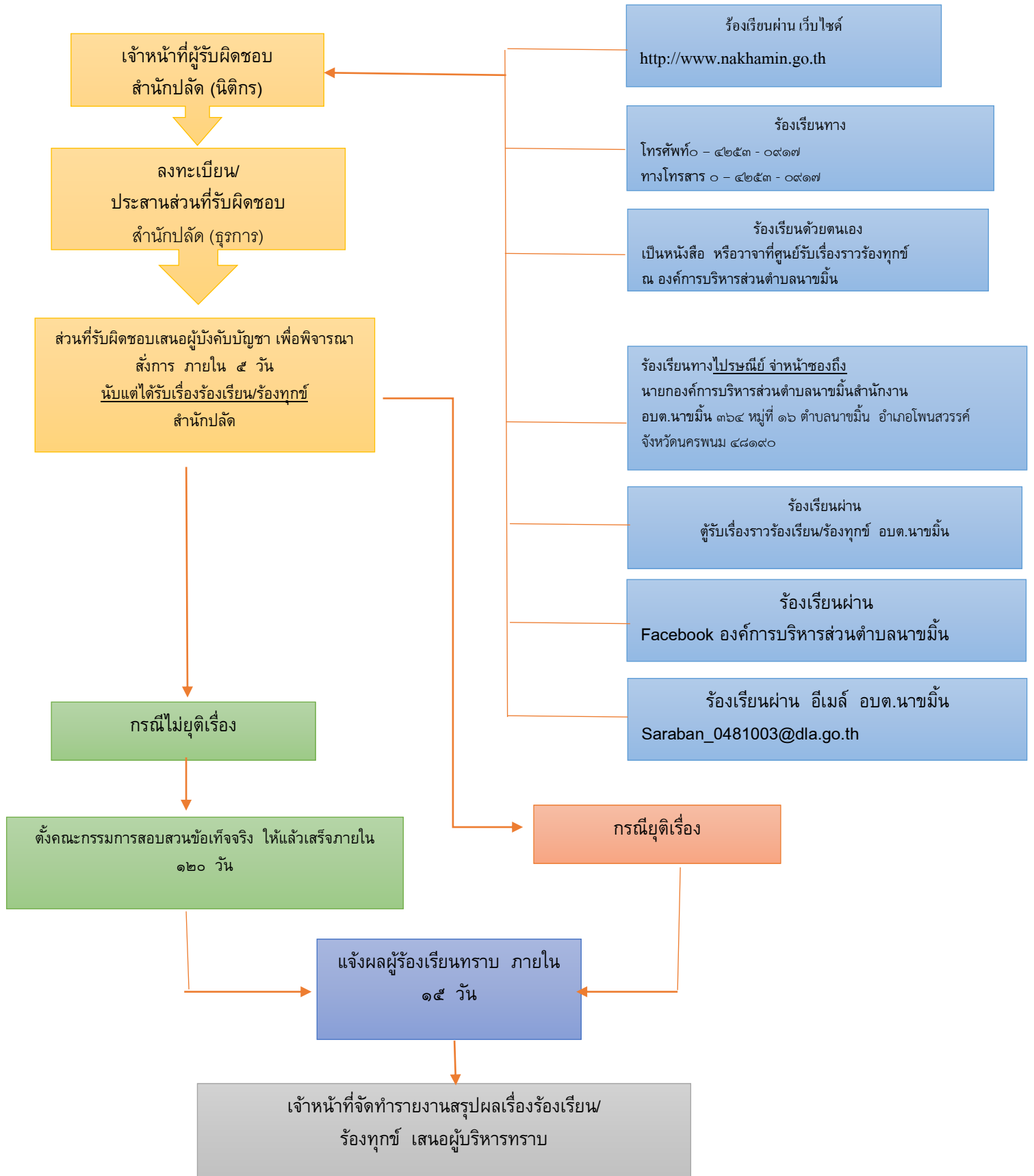
๑. ชื่อ ที่อยู่ของผูຣຶ້องเรียน/ผูຣັ้งเบาะแສ
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือรຶ້องเรียน/แจ้งเบาะแສ
๓. ข้อเท็จจຣິง หรือพฤติการณั้ของเรื่องรຶ້องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแສ ปຣากฎอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจຣິงหรือชี้ชຶ້องทางการแจ้งเบาะแສ เกືยวຂຶ້ງกับการทຣุจຣิตของเจ้าหน้าที/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถึ้อยคำสุภาพ

๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด มอบหมายให้ นิติกร มีหน้าทีในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการการจัดการเรื่องรຶ້องเรียนการทຣุจຣิตนี้

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๘ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ สรุปรายการเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บเรื่อง

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น ๓๖๔ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.nakhamin.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น ๓๖๔ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น อำเภอโพธารมย์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๔๒๕๓ - ๐๙๑๗	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ - ๔๒๕๓ - ๐๙๑๗	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราວร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนช่องทาง อีเมล Saraban_๐๖๔๘๑๐๐๓@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น

ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่.....
หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น
ดังต่อไปนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

<p>เรียน หัวหน้าสำนัก อบต.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(นายวรพจ กอมณี)</p> <p>ตำแหน่ง หน.ฝ่ายบริหารฯ รักษาราชการ หน.สป.</p> <p>ลงวันที่.....</p>	<p>เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(นายฤทธิพร เปี่ยมศิริ)</p> <p>ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล</p> <p>ลงวันที่.....</p>
<p>เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>จำเอก</p> <p>(กลยุทธ์ แสงชาติ)</p> <p>ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น</p> <p>ลงวันที่.....</p>	<p>เห็นชอบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ว่าที่ร้อยตรี.....</p> <p>(ศิริพงศ์ ไชยพันธุ์)</p> <p>นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขมิ้น</p> <p>ลงวันที่.....</p>