



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแตร
อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดหลักวงกรอบการดำเนินงานการร้องเรียนและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานการบริหารส่วนตำบลหนองแรต ตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐ ๒. หมายเลขโทร ศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ๓. เว็บไซต์แบนเนอร์ร้องเรียนทุจริต [https:// www. nhongrat. go. th/form_๖.php](https://www.nhongrat.go.th/form_๖.php) ๔. เฟสบุ๊ก (Facebook) อบต.หนองแรต ๕. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐ ๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต โทร ๐๖๒๒๔๒๘๐๐๐ ๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๑ รายละเอียดที่ผู้ร้องต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๒ รายละเอียดที่ผู้ร้องต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
๒.๕ ระยะเวลาดำเนินการ	๔
ภาคผนวก	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลตาเบาทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลุกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกัน การทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่านิยมภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการผู้ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงาน การบริหารส่วนตำบลหนองแรด ตำบลหนองแรด อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐ ๒. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด ๓. เว็บไซต์แบนเนอร์ร้องเรียนทุจริต [https:// www.nhongrat.go.th/form_๖.php](https://www.nhongrat.go.th/form_๖.php) ๔. เฟสบุ๊ก (Facebook) อบต.หนองแรด ๕. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองแรด ตำบลหนองแรด อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐ ๖. สายตรงนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลหนองแรด โทร ๐๖๒๒๔๒๘๐๐๐ ๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองแรด

ในสวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบล หนองแรดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองแรด เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

ภายใต้การอภิบาลระบบการรับผู้ร้องราร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๑.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่วิชาการส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานสวนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ รายละเอียดที่ผู้ร้องต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ขอเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลขอเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ รายละเอียดที่ผู้ร้องต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานการบริหารส่วนตำบลหนองแรต ตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐
๒. หมายเลขโทร ศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต
๓. เว็บไซต์แบบเนอ์ร้องเรียนทุจริต [https:// www. nhongrat. go. th/form_๖.php](https://www.nhongrat.go.th/form_๖.php)
๔. เฟสบุ๊ก <https://www.facebook> องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต
๕. ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐
๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต โทร ๐๖๒๒๔๒๘๐๐๐
๗. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงขอเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอทานการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอทานการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๒.๔ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

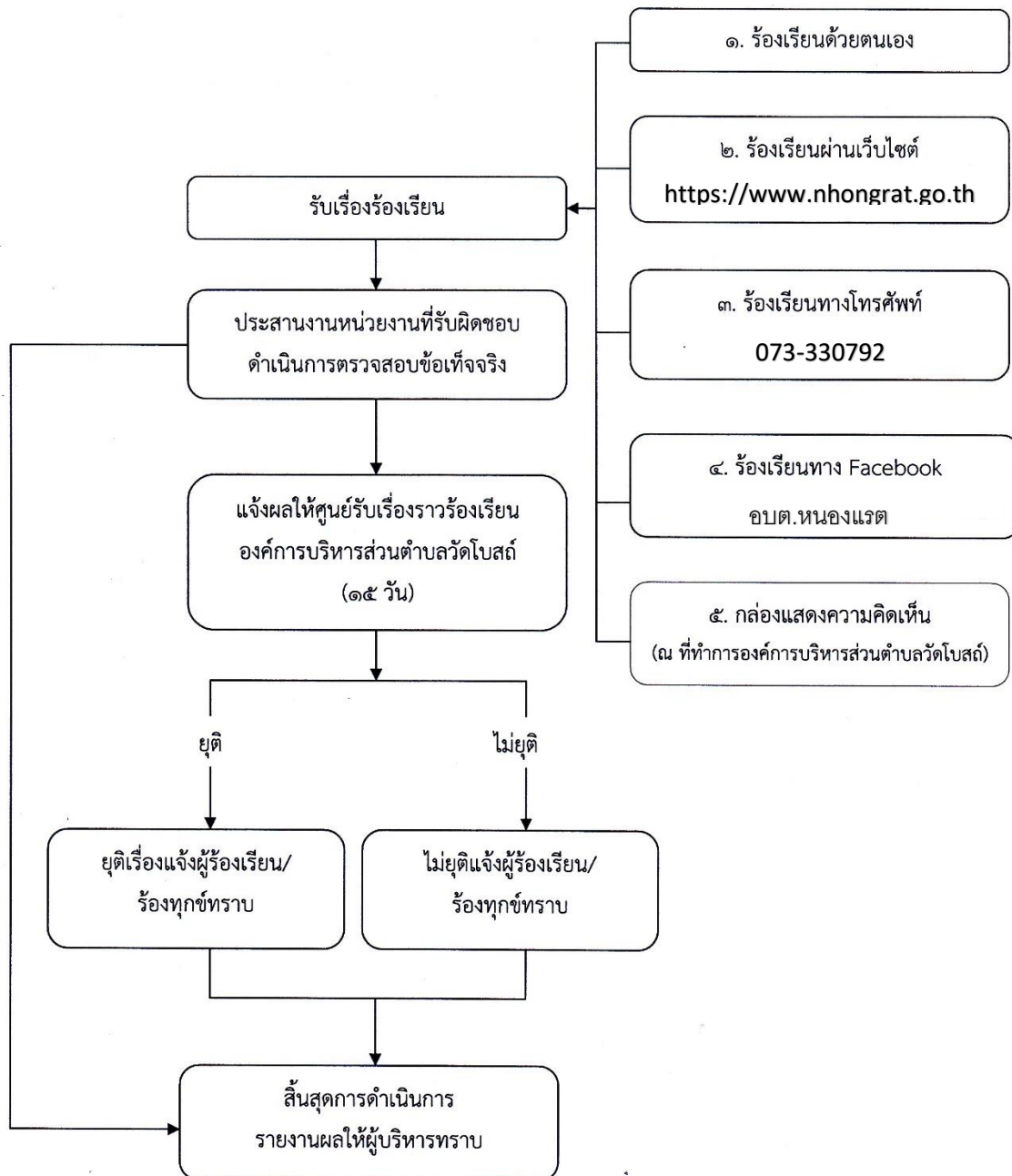
๒.๕. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ อบต.หนองแรต ๐๗๓-๓๓๐-๗๙๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์แบนเนอร์ร้องเรียนทุจริต https:// www. nhongrat. go. th/form_๖.php	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน เฟสบุ๊ก เฟสบุ๊ก (Facebook) อบต.หนองแรต	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต โทร ๐๖๒๒๔๒๘๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
.....หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------|
| () สำเนาบัตรประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| () สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| () ภาพประกอบ (ถ้ามี) | จำนวน.....ฉบับ |
| () เอกสารอื่นๆ | จำนวน.....ฉบับ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

.....
.....

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

