



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ
อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตเป็นอย่างมาก การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุ ตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ “ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ” ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น เป็น “วาระแห่งชาติ” มีเป้าหมายสำคัญคือ “คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิด และไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช่เป็นเพียงแนวนโยบาย แต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๒.๔ เพื่อให้ความสำคัญและสร้างมาตรฐานที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ เช่น การประพดมิชอบหรือพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวแก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ฯ ประกอบด้วย

๔.๑ หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๒ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๓ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง

๔.๔ ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปและแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

๕.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๒๗ ๐๙๒๗

๕.๓ ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ๔๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

๕.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ www.bangchana.go.th

๕.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ชื่อ “อบต.บางชนะสุราษฎร์ธานี”

๕.๖ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๕ เสนอเรื่องถึงนายก อบต.บางชนะ ต่อไป

๖.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๖.๓ เมื่อนายก อบต.บางชนะ สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว

๖.๔ หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตโดยเคร่งครัดดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๗.๑ ให้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ - สกุลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๗.๑.๒ ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง

๗.๑.๓ ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๗.๑.๔ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐาน

๗.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ ถึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๗.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๗.๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๗.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. ระยะเวลา/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยทุจริต

๘.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๒ กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๘.๓ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ต้องพิจารณาและรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๘.๔ กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๕ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๙.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ หมายเลข ๐ ๗๗๒๒๗ ๐๙๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๓ ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ๔๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๙.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ www.bangchana.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ชื่อ อบต.บางชนะ สุราษฎร์ธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๙.๖ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะทราบทุกไตรมาส

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลบางชนะ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



