



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว
อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๗๒๔-๗๓๐๕

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรทุกระดับเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	บทนำ	๑
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
	แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
๔	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗
	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) ช่องทางที่ ๒ โทร ๐๓๗-๒๔๗๓๐๕ ในวันและเวลาราชการ ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.tbsakaeo.go.th> ช่องทางที่ ๔ ทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ช่องทางที่ ๕ ทางตู้ไปรษณีย์ อบต.สระแก้ว หมู่ที่ ๑๓ บ้านหนองปรือ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๒ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

๒.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๓.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

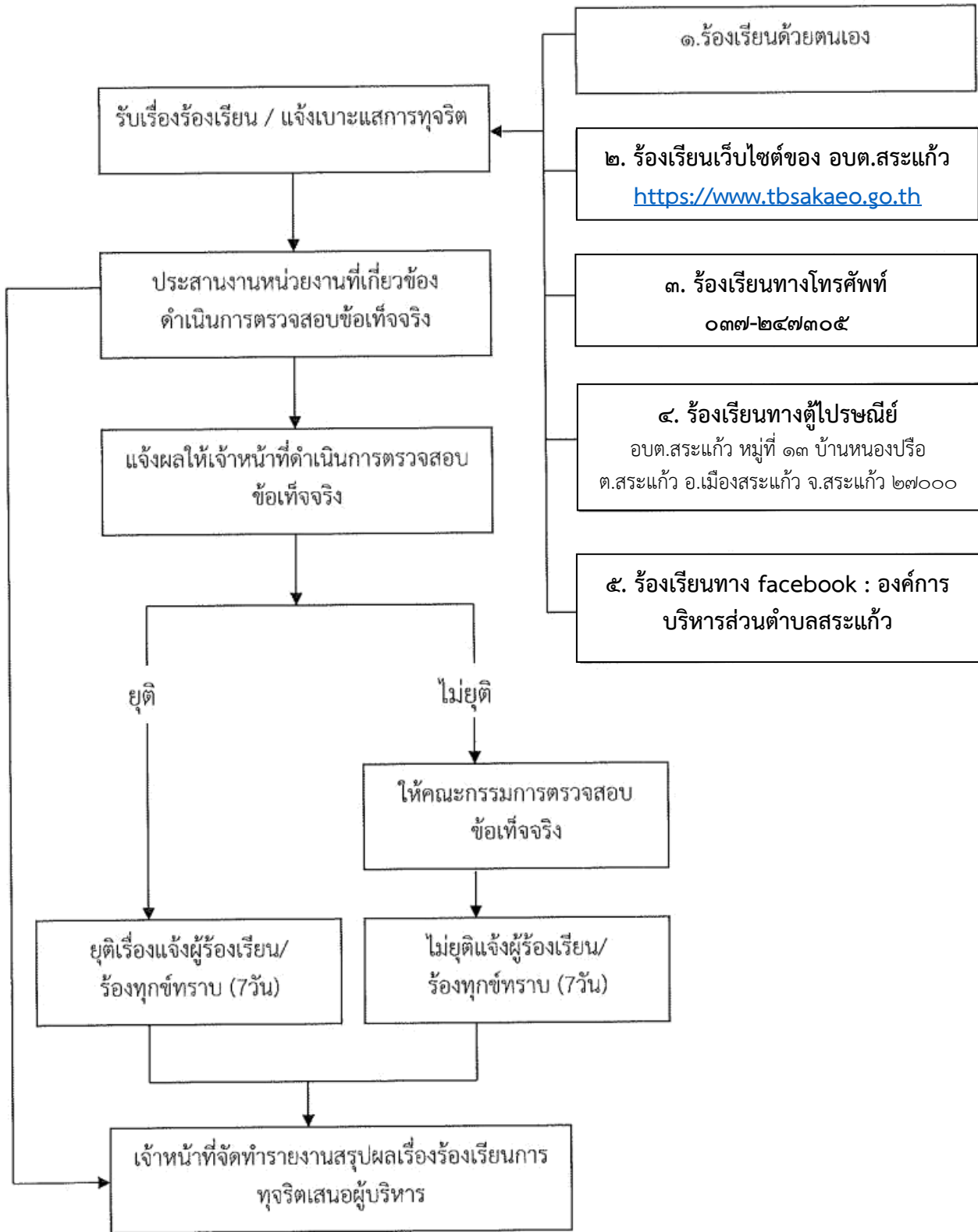
๓.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดการทำข้อมูลเชิงสถิติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลสระแก้ว (กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. โทร ๐๓๗-๒๔๗๓๐๕ ในวันและเวลาราชการ	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.tbsakaeo.go.th	ทุกวัน	-
๔. ทาง facebook : องค์การ บริหารส่วนตำบลสระแก้ว	ทุกวัน	-
๕. ทางตู้ไปรษณีย์ อบต. สระแก้ว หมู่ที่ ๑๓ บ้านหนอง ปรือ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐	ทุกวัน	-

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด.....
โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน
(เรื่อง).....

รายละเอียด:.....

วัน/เดือน/ปีหรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต(ถ้าสามารถระบุได้).....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ:.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว
เรื่อง ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์พร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารราชการเพื่อให้เป็นที่ยึดถือไว้วางใจแก่ประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เข้าข่ายทุจริต ประพฤติมิชอบ รวมทั้งได้ทราบช่องทางร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จึงขอประกาศประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐ หรือทางตู้ไปรษณีย์ อบต.สระแก้ว หมู่ที่ ๑๓ บ้านหนองปรือ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐ หรือทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๒๔๗๓๐๕ ในวันและเวลาราชการ หรือทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.tbsakaeo.go.th> หรือทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสมบัติ ชาญชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ที่ ๑ /๒๕๖๔

เรื่อง การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์พร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการบริหารราชการเพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นสมควรให้เจ้าหน้าที่รายชื่อดังนี้ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

๑. นางสาวอินทร์ทิวา จันทกุล ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๒. นายสิทธิชัย ล้วนฤทธิ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิชาการเกษตร

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสมบัติ ชาญชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว