# คู่มือการปฏบัติงาน

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



# องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงหลวง

# อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากร เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการ ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

**สารบัญ**

## บทที่ เรื่อง หน้า

1 บทนำ 1

2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต 2

3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3

4 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน 5

5 แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ 6

**1.หลักการและเหตุผล**

## บทที่ 1 บทนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง) 2) ทางโทรศัพท์ 042-414921

3) ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน : https://nongluanglocal.go.th

4) ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง”

### 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง

การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

-2-

## บทที่ 2 ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

### 2.1 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในกาดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

1) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

2) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### 2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) มีชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) รายละเอียดผู้ถูกร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลากระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเท็จจริงประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง ชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5) ข้อมูลและตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียนจะถูกเก็บเป็น

ความลับ

6) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความ

ปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับความเสียหาย

-3-

## บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 3.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองหลวง

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ | |
|  |
|  | ๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน |
|  | |
|  | | |
|  | | ๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook |
|  | |

ยุติเรื่อง

ไม่ยุติเรื่อง

ลงทะเบียนรบ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน | |  | ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน | |
|  |  | | |  |

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

-4-

### 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น

ภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ

ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ ประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

-5-

## บทที่ 4 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

### 4.1 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับ**  **ข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้ อ ง เรี ยน ด้ วย ตั ว เอ ง ที่  ฝ่ายนิติการองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองหลวง | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์  042-414921 | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  www.nongluanglocal.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทาง Facebook  www. Facebook.com/อบต.หนองหลวง | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | - |

**ส่วนงานที่รับผิดชอบ** : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

## แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่..................เดือน..............................พ.ศ. ...........................

เรื่อง ................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง

ข้าพเจ้า .......................................................................อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่.............หมู่ที่............ตำบล .................................อำเภอ จังหวัด

..................................โทรศัพท์..............................อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

....................................ออกโดย ................................................วันออกบัตร วันหมดอายุ

...........................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน จังหวัดหนองคาย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .........................................................................จำนวน. ชุด

๒) .........................................................................จำนวน. ชุด

ข้อมูลและตัวตนของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้องเรียนจะถูกเก็บเป็น ความลับ และองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ได้รับความเสียหาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ...................................................ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ เจ้าหน้าที่

(...................................................) (...................................................)