

คู่มือการดำเนินการ
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน
อำเภอท่ามะกา

จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน หมู่ 5 ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เว็บไซต์ อบต.ตะคร้ำเอน <https://www.takram-en.go.th> ในคอลัมน์ "รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต" 3) เฟสบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน" <https://www.facebook.com/takramenofficial/> 4) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

วิเคราะ งานตรวจสอบภายใน

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน โดยมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน หมู่ 5 ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน <https://www.takram-en.go.th> ในคอลัมน์ "รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต" 3) เฟสบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน" <https://www.facebook.com/takramenofficial/> 4) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในอบต.ตะคร้ำเอน ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

งานธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

5. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน หมู่ 5 ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอทำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2) เว็บไซต์ อบต.ตะคร้ำเอน <https://www.takram-en.go.th> ในคอลัมน์ "รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต"

3) เฟสบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน" <https://www.facebook.com/takramenofficial/>

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

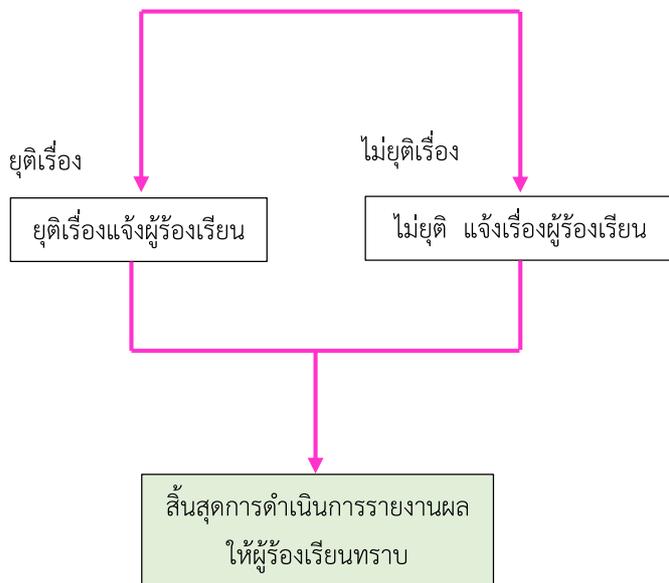
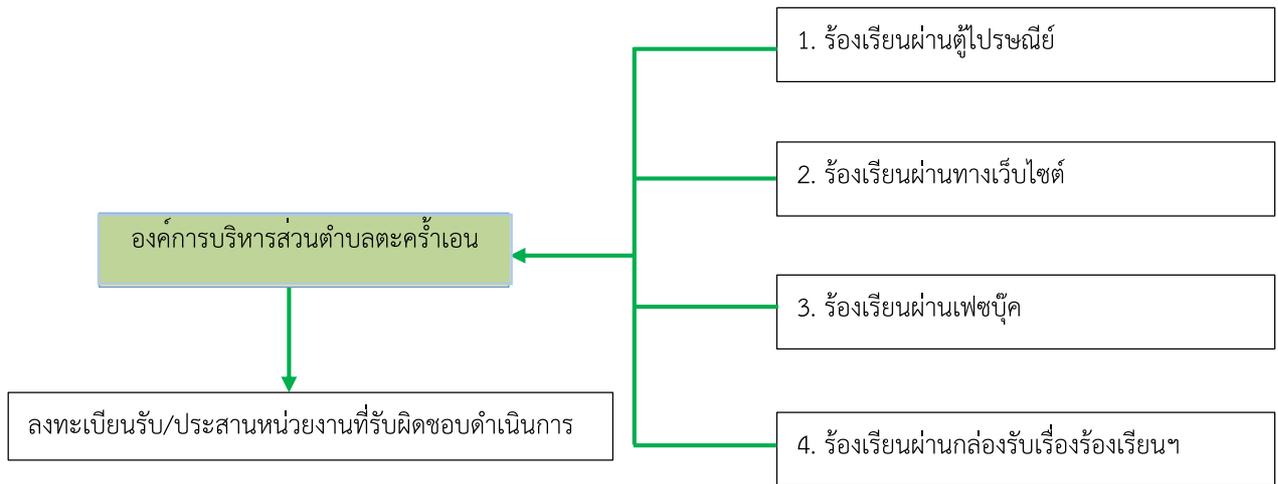
3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ (ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือพฤติกรรมกรรมการทุจริต)

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

****หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน สรุปรายงานความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน จัดเก็บเรื่อง

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ตะคร้ำเอน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
2) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
4) ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 71130

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

ข้าพเจ้า บ้านเลขที่

หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน

ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ มีความ

ประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน พิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง (เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือพฤติกรรมการทุจริต)

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

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

1) จำนวน ชุด

2) จำนวน ชุด

3) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ เจ้าหน้าที่

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

****หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

.....
.....

ลงชื่อ

(นางณภัทร โพธิพิพิธ)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

.....
.....

ลงชื่อ

(นายจินดา เจเดือน)
ปลัด อบต.ตะคร้ำเอน

ความเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน

.....
.....

ลงชื่อ

(นายสำรวย อินทร์นะนิสา)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน