



คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก



งานกฎหมายและคดี ฝ่ายนโยบายและแผน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มีให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่มีความสนใจ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๖. กระบวนการจัดการเรื่องเรียน	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CPI) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล จึงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น โดยมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้ออย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

/๓. ขอบเขต...

๓. ขอบเขตบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของพนักงานส่วนตำบลในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองล่อกที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑(๑))

๓. ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๔)

๔. ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นักรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

/๕. ชำงทางการร้องเรียน...

๕. ช่องทางการร้องเรียน

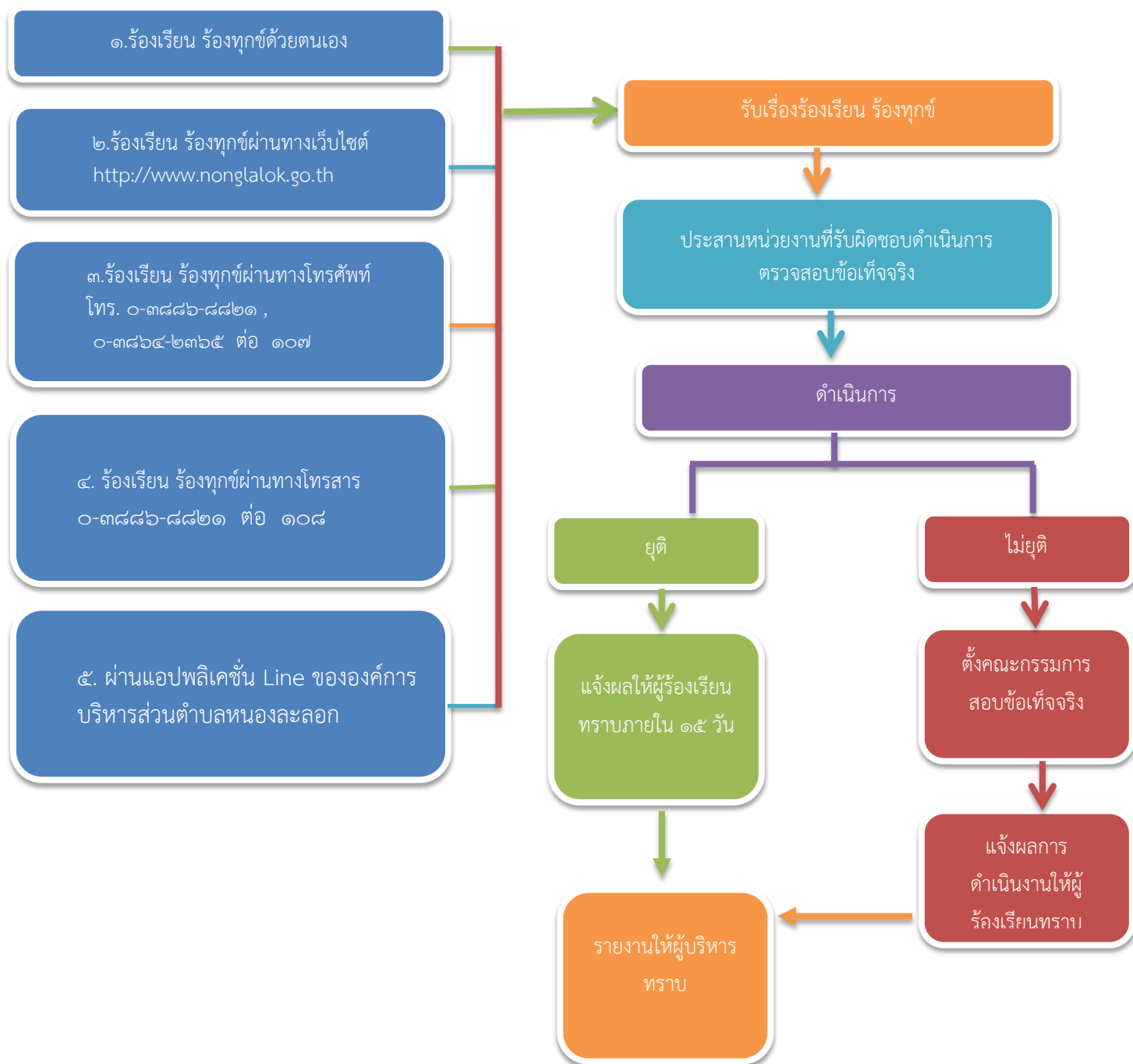
๑. ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก
๒. ผ่านเว็บไซต์ <http://www.nongllok.go.th> หัวข้อ ร้องเรียนการทุจริต
๓. โทรศัพท์ ๐-๓๘๘๖-๘๘๒๑ หรือ ๐-๓๘๖๔-๒๓๖๕ ต่อ ๑๑๘
๔. โทรสาร ๐-๓๘๘๖-๘๘๒๑ ต่อ ๑๐๘
๕. ผ่าน <https://www.facebook.com/Nongllok.Rayong/>

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้
 - ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
 - ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี
 - (๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
 - (๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น
 - ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - ขั้นตอนที่ ๔ แจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้
 - (๑) มูลเหตุของปัญหา
 - (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
 - (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
 - (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน
 - ขั้นตอนที่ ๕ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ - ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก - ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
 - ขั้นตอนที่ ๖ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



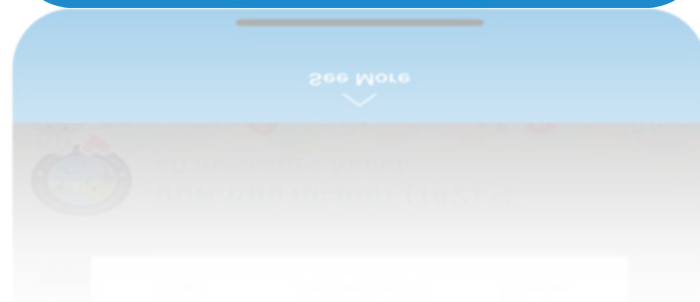
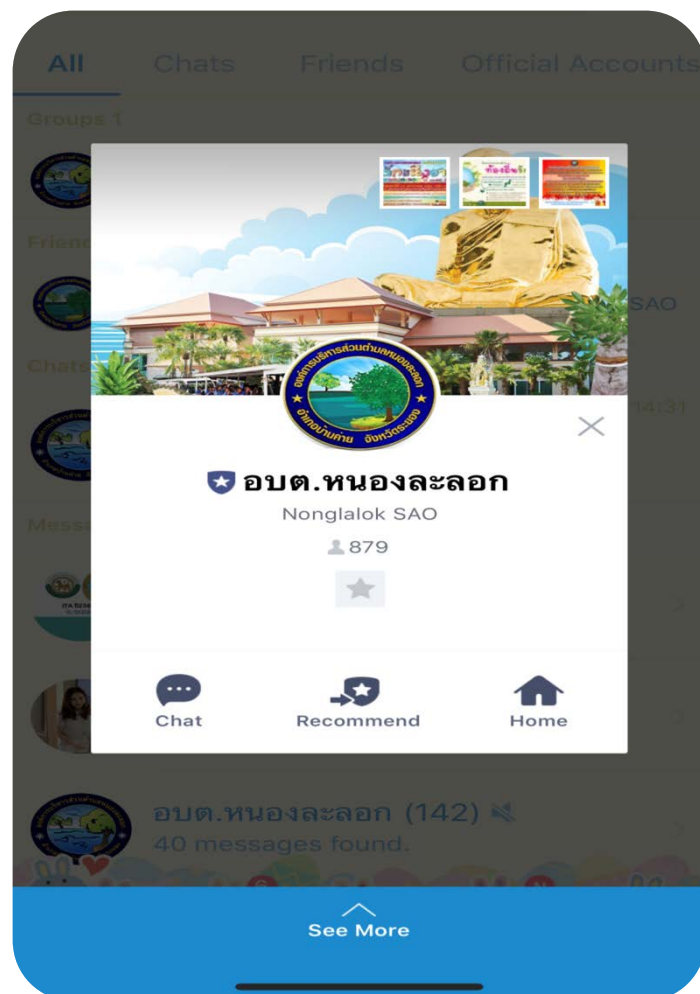
/การร้องเรียน...

การร้องเรียนการทุจริตผ่านช่องทางเว็บไซต์ <http://www.nonglalo.go.th>



/การร้องเรียน...

การร้องเรียนผ่าน Line องค์การบริหารส่วนตำบลหนองล่อก



/การร้องเรียน

การร้องเรียนผ่านตู้รับข้อร้องเรียน



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ขอร้องเรียน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองละลอก
กรณี.....
.....
.....
.....

โดยมีความประสงค์ขอให้ดำเนินการหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. เอกสารอื่นๆที่แนบมาด้วย (โปรดระบุ)
 - ๒.๑.....จำนวน.....ฉบับ
 - ๒.๒.....จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและให้
ดำเนินการตามกฎหมาย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้รับเรื่องร้องเรียน.....โทร.....