



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ๒) เว็บไซต์ www.hadyai.go.th(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน) ๓) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ๔) ศูนย์ดำรงธรรมตำบลหาดยาย ๕) Line ตำบลหาดยาย ๖) ตู้ไปรษณีย์ ๗) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๗๕๐-๖๒๒

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย จึงจัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยายทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ๒) เว็บไซต์ www.hadyai.go.th(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน) ๓) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย ๔) ศูนย์ดำรงธรรมตำบลหาดยาย ๕) Line ตำบลหาดยาย ๖) ตู้ไปรษณีย์ ๗) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๗๕๐-๖๒๒ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวข้องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกันศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหาดยาย เพื่อให้แนวทางการ

ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็น

๒

สำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างเสริมความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๓

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลหาดยาย อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.hadyai.go.th (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
- ๓) ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมตำบลหาดยาย
- ๔) ส่งข้อร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
- ๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๗๕๐-๖๖๒๒
- ๖) ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย
- ๗) ร้องเรียนทาง Line ตำบลหาดยาย

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องเรียน/เบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)
ใช้ถ้อยคำที่สุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย รับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมตำบล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	
ส่งข้อร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	
ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)(แบบคำร้อง ๑)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... ออกโดย..... วันที่ออกบัตร..... บัตรหมดอายุวันที่..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหาดยาย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน ชุด
- ๒) จำนวน ชุด
- ๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้อง