



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลคันทบุรี

ตำบลคันทบุรี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลีเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๔
๘. แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๕
๙. ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี https://www.khanthuli.go.th/)	๖-๗

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี หมู่ที่ 9 ตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170 ๒) เว็บไซต์”ศูนย์รับ แจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลคัน https://www.khanthuli.go.th/form_appeal.php ๓) เฟสบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี ” ๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) office@khanthuli.go.th ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่ง อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคันธุลี เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี หมู่ที่ 9 ตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84170

๒) เว็บไซต์ "ร้องเรียนทุจริตเจ้าหน้าที่" องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี
https://www.khanthuli.go.th/form_appeal.php

๓) เฟสบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี"

๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) office@khanthuli.go.th

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

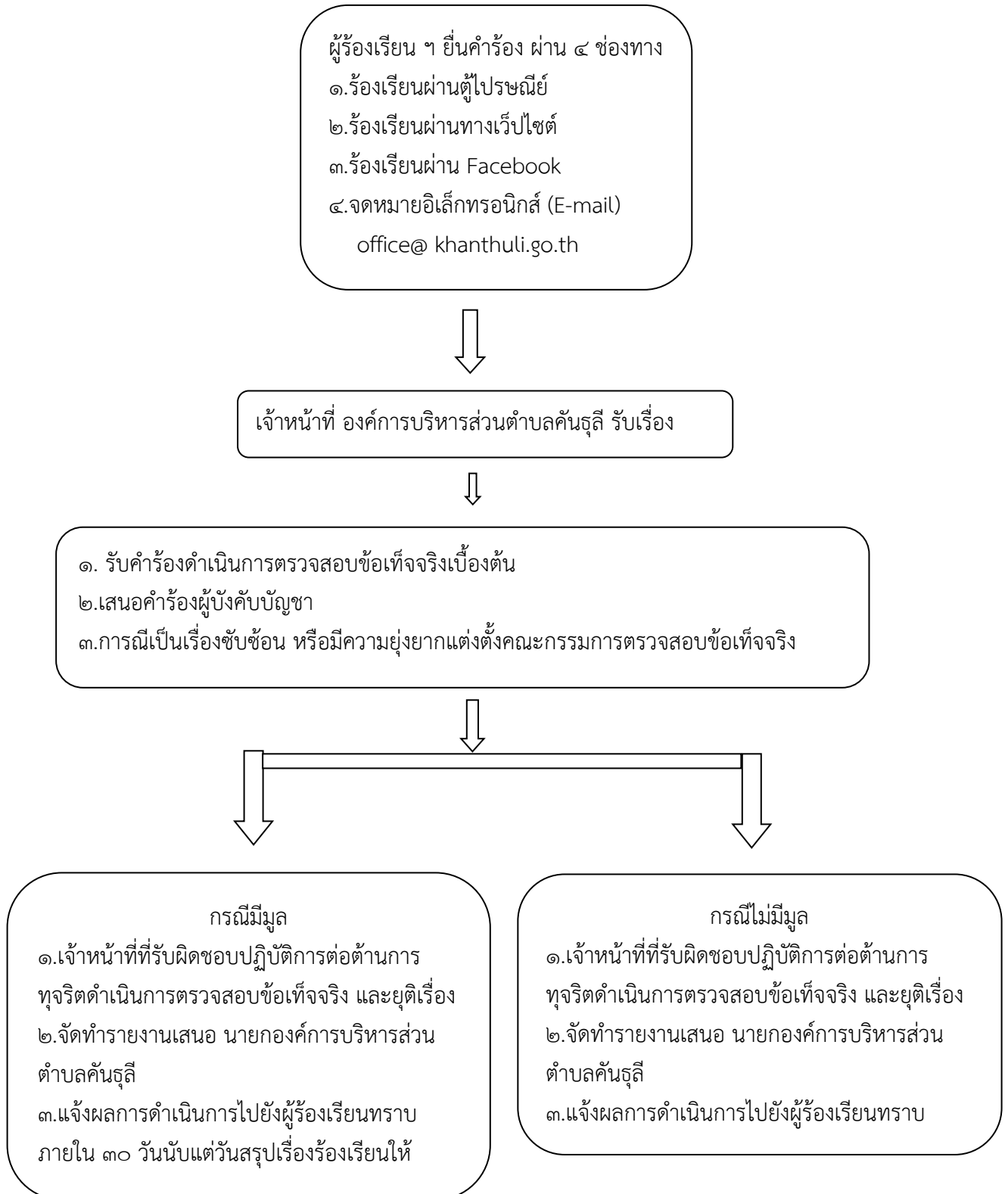
๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี
๒) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง จะทำการตรวจสอบ ทุกวัน ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน ทุกช่องทาง
๓) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔) แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕) แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖) ได้ข้อยุติ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้นายกองการบริหารส่วนตำบลคันธุลี และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันสรุปเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบและพิจารณา
๗) รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดสุราษฎร์ธานี



แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี
หมู่ที่ ๙ ตำบลคันธุลี อำเภอนาทน
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลีพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น
ความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการ
ทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

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

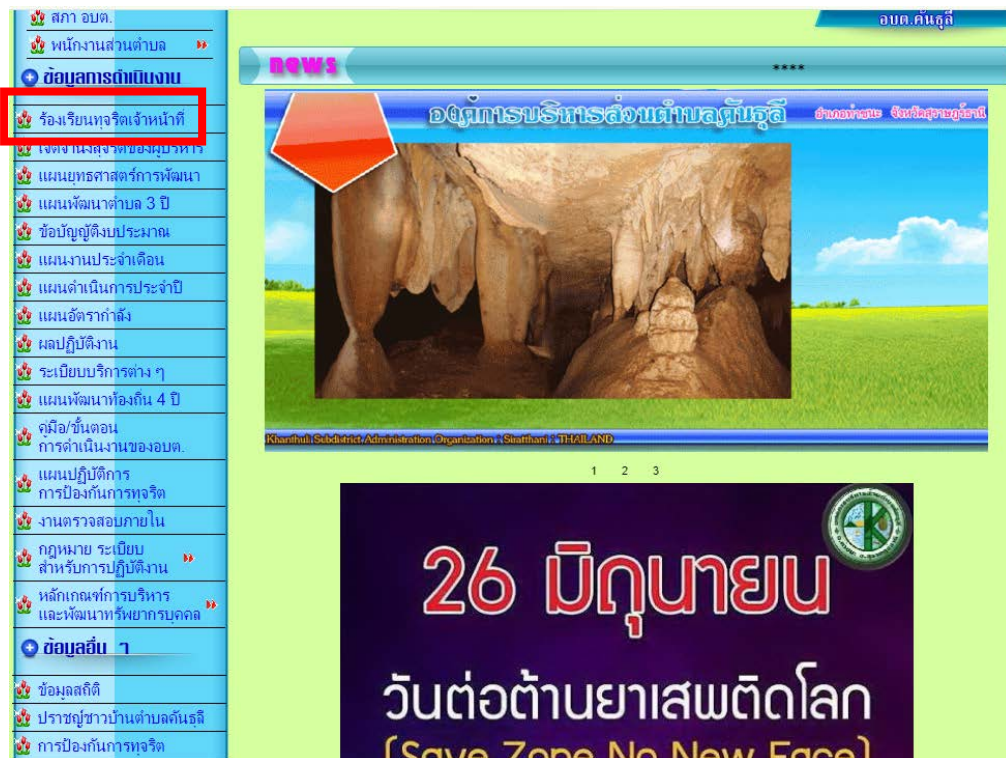
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวข้อง - สกุล หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี [Http://www.khanthuli.go.th](http://www.khanthuli.go.th))



ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคันธุลี [Http://www.khanthuli.go.th](http://www.khanthuli.go.th))

The screenshot shows the website of the Khanthuli Subdistrict Administration Organization. The header includes the organization's name and a navigation bar with icons for home, mail, documents, exclamation mark, speech bubble, and a phone. The main content area is titled 'แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Report Corruption and Misconduct). It provides contact information for three channels: direct, email, and phone. Below this, there are two forms for reporting: one for 'ข้อมูลร้องเรียน' (Report Information) and another for 'ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา' (Information about the accused). The forms include fields for name, address, phone number, and a detailed description of the issue. A sidebar on the left contains a menu with various links, including 'เมนูหลัก' (Main Menu), 'ข้อมูล อบต.' (Municipality Information), 'หน้าแรก' (Home), 'ประวัติความเป็นมา' (History), 'วิสัยทัศน์ / พันธกิจ' (Vision/Mission), 'อำนาจหน้าที่' (Authority/Duties), 'สภาพและข้อมูลพื้นฐาน' (Basic Conditions and Information), 'โครงสร้างองค์กร' (Organizational Structure), 'ที่ทำการ' (Office), 'ข้อมูลบุคลากร' (Personnel Information), 'คณะผู้บริหาร' (Board of Directors), 'สภา อบต.' (Municipality Council), 'หน่วยงานส่วนตำบล' (Municipality Departments), 'ข้อมูลการดำเนินงาน' (Work Performance Information), 'ร้องเรียนทุจริตเจ้าหน้าที่' (Report Corruption of Officials), 'เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร' (Integrity Statement of the Administrator), 'แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา' (Development Strategy Plan), 'แผนพัฒนาตำบล 3 ปี' (3-Year Municipal Development Plan), 'ข้อบัญญัติงบประมาณ' (Budget Ordinance), 'แผนงานประจำปี' (Annual Work Plan), and 'แบบวัดผลการปฏิบัติ' (Performance Measurement Form).

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้าเว็บไซต์ [Http://www.khanthuli.go.th](http://www.khanthuli.go.th)
๒. เมนูซ้ายมือล่าง เลือกเมนูช่องทางการร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่
๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจริต/รับแจ้งเบาะแส
๔. กรอกข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา
๕. กดปุ่มส่งข้อความ