



คู่มือการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และ อำนวยความสะดวก ต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวม แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง



วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ในเบื้องต้น ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชัดเจน
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ พิจารณาเฉพาะรายกรณีไป

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง/แจ้งเบาะแสด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ธุรการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนผ่านเว็บไซต์ www.nammong.go.th
๓. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนผ่าน e-mail address : saraban_06480105@dla.go.th
๔. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทางจดหมายไปรษณีย์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง เลขที่ ๓๓๓ หมู่ ๓ ตำบลน้ำโมง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๑๐

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ยื่นเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
2. เจ้าหน้าที่ธุรการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี เรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน
กรณี เรื่องไม่ยุติ
 - ๑.๑ ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - ๑.๒ แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
 - ๑.๓ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดของผู้ร้องเรียน คือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ รวมทั้งสาเหตุการณ์ร้องเรียน
๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาของเหตุการณ์โดยย่อ
๓. ชื่อ/สกุล ผู้ถูกร้องเรียน /สังกัด/ตำแหน่งหรือระดับที่บ่งชี้และสืบหาผู้ถูกกล่าวหาได้
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการให้แก่

ผู้ร้องเรียนทราบ

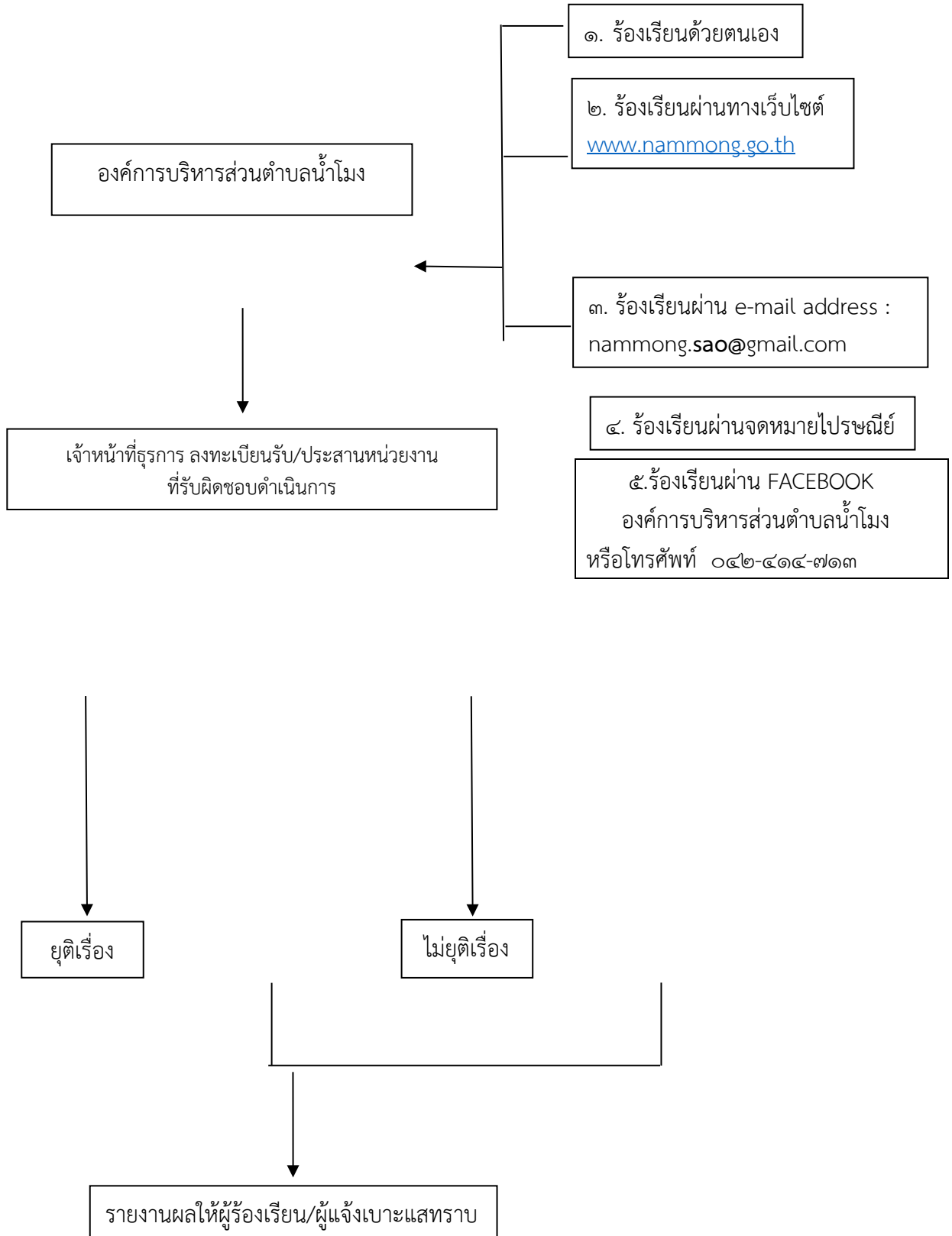
การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูลและรายงานผลสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
๒. รายงานเรื่องร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการ

ทุจริตประจำปี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายัง
หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง e-mail address	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมายไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำโมง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๔๑๔-๗๑๓ หรือโทรศัพท์สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำโมง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๓๔๓-๙๑๙๐ หรือนิติกร หมายเลข ๐๖๖-๐๕๓-๓๖๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์..... E-mail.....

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน..... สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ ที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ..... สกกุล.....

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ.....

* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ