



แนวทางการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอสุวรรณโคตร จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรรณไต่สวนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทุกวันเวลาทำการ ๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘-๖๔๔๐-๐๙๖๖ ทุกวันเวลาทำการ ๓. ทางเว็บไซต์ www.tambonnatung.go.th ๔. แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ๕. ทางตู้แสดงความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ๖. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อปต.นาทุ่ง อ.สุวรรณโคตร จ.สุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๑๑๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอสุวรรณโคตร จังหวัดสุโขทัย ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน กระบวน การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนกรจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

(นางสาวมินตราภรณ์ พุ่มชะบา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง อำเภอสุวรรณโคโลก จังหวัดสุโขทัย มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทุกวันเวลาทำการ ๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘-๖๔๔๐-๐๙๖๖ ทุกวันเวลาทำการ ๓. ทางเว็บไซต์ www.tambonnatung.go.th ๔. แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ๕. ทางตู้แสดงความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ๖. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.นาทุ่ง อ.สุวรรณโคโลก จ.สุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๑๑๐

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาทุ่ง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภีบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์...

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในองค์กร รวมทั้งบูรณาการ เชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทุกวันเวลาทำการ

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕-๖๔๙-๐๕๙ ทุกวันเวลาทำการ

๓. ทางเว็บไซต์ www.tambonnatung.go.th

๔. แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

๕. ทางตู้แสดงความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

๖. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.นาทุ่ง

อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๑๑๐

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

๕. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อกลับ

๒. ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔. คาขอของผู้ร้องเรียน

๕. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖. ระบุวัน เดือน ปี

๗. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พร้อมพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ ; เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๑. ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายงานตามข้อ ๒

๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

๑. ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนัก องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ๒๒ หมู่ ๒ ตำบลนาทุ่ง อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๑๑๐

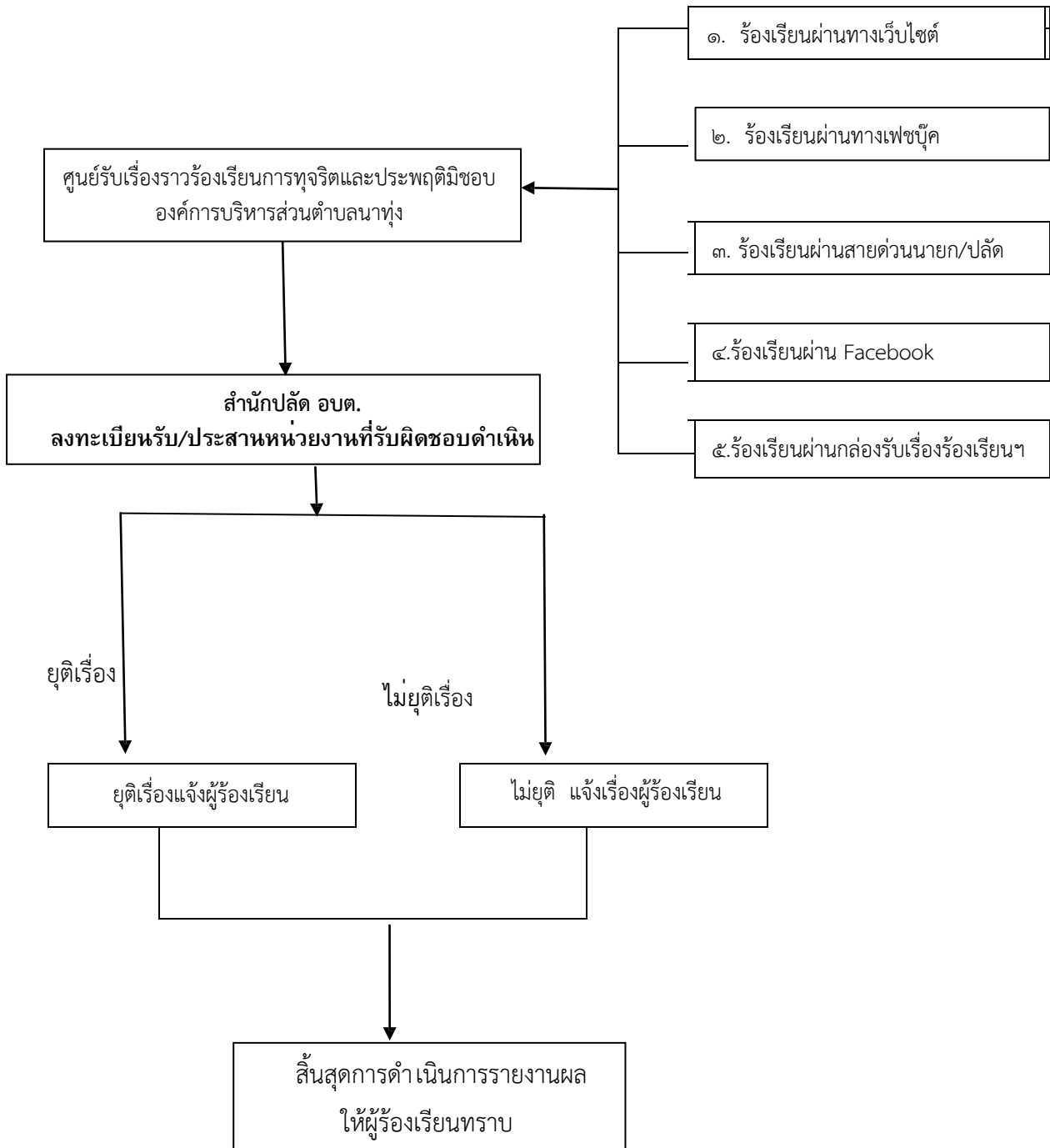
๒. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสวรรคโลก

๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง www.tambonnatung.go.th

๕. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
๓. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๔. เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๕. เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสายด่วนนายก/ปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน line	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ตำบลนาทุ่ง
อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง

ข้าพเจ้า ชื่ออายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ
จังหวัด..... โทรศัพท์ อาชีพ.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน ออกโดย
วันออกบัตร วันหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
นาทุ่ง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า.....ขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การต่อต้านการทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนอง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)