



คู่มือแนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ
อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การแก้ไขปัญหาสำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม และสอดคล้องกับตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน หน่วยงานและบุคลากรภายในหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. หลักเกณฑ์ วิธีการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส.....	๒
๔. ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส.....	๒
๕. ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติการจัดการ.....	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการ.....	๔
๗. การรับและตรวจสอบ.....	๗
๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ.....	๘

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

คู่มือแนวทางปฏิบัติ การจัดการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล ใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย โดยอาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการร้องเรียนการทุจริตทุกรูปแบบตลอดจนการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม และสอดคล้องกับตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในองค์กร จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อแสดงขั้นตอน รายละเอียดและวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตลอดถึงขั้นตอนและวิธีการจัดการต่อเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

๓. หลักเกณฑ์ วิธีการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

หลักเกณฑ์ วิธีการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีดังนี้

๓.๑ ชื่อ สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสร่วมหมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อกลับได้

กรณีการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง หรือมีหลักฐานที่น่าจะมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบพอสมควร

๓.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/หนังสือแจ้งเบาะแส

๓.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๓.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๕ คำขอของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)

๓.๖ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓.๗ ใช้ถ้อยคำ ข้อความที่สุภาพ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ห้องสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ หมู่ ๔ ตำบลท่าเรือ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

๔.๒ ทางโทรศัพท์

๔.๒.๑ สายตรงนายก อบต. โทรศัพท์ ๐๘ ๙๖๖๗ ๙๖๖๓

๔.๒.๒ สำนักงานโทรศัพท์ ๐ ๗๔๓๐ ๐๖๗๗-๘

๔.๓ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.tharae.go.th หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๔.๔ ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล”

๔.๕ ทางไปรษณีย์ เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ หมู่ ๔ ตำบลท่าเรือ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ๙๑๑๕๐

๔.๖ ทางกล่องรับร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ หน้าอาคารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ หมู่ ๔ ตำบลท่าเรือ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

๕. ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติการจัดการ

๕.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือที่ได้รับมอบหมายเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสพร้อมตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี) จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแส

๕.๒ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสดำเนินการรวบรวมข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้

๕.๓ กรณีที่เห็นว่าข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสนี้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้อง หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือหรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๕.๔ กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติน่าสงสัยเกิดขึ้นหรือไม่ เป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่กล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ และยุติเรื่อง

๕.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาสิทธิชี้แจงข้อเท็จจริงและโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอและเป็นธรรม

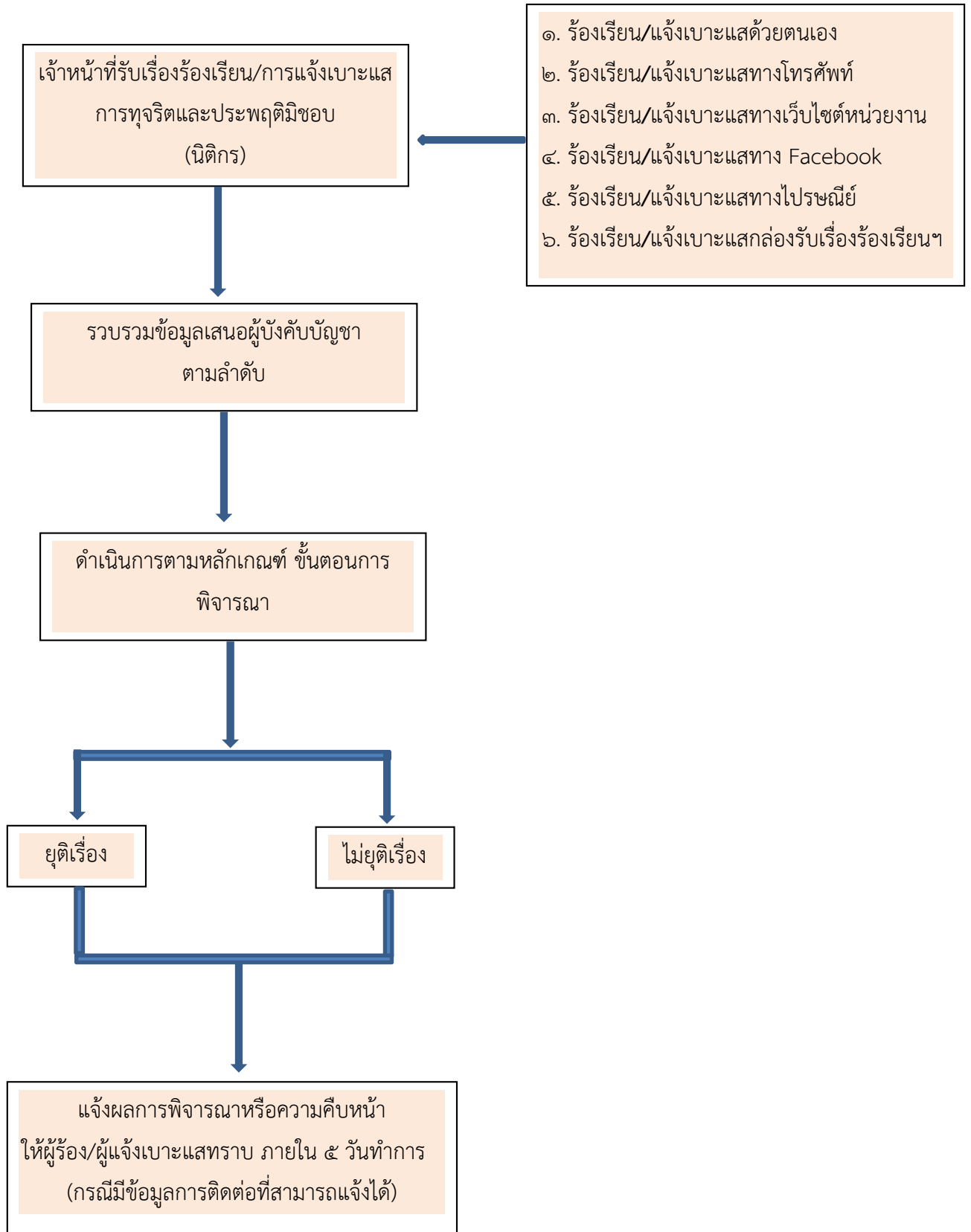
๕.๖ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสรทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในห้าวันทำการ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้

๕.๗ ในกรณีข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือให้ดำเนินการดังนี้

๕.๗.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๕.๗.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๖. แผนผังกระบวนการจัดการ



๗. การรับและตรวจสอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาหน่วยงานในช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการหรือความคืบหน้าเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทางเว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดกล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดฯ	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ให้งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือรับผิดชอบในการดำเนินการ และรายงานผลการปฏิบัติงานและจัดทำสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ทุก ๖ เดือนของปีงบประมาณ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ
อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ๙๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์.....อาชีพอ.....
เลขประจำตัวบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
ดังนี้.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐาน
ประกอบการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ฉบับ/ชุด
๒. จำนวน.....ฉบับ/ชุด
๓.....จำนวน.....ฉบับ/ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

