



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา



องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สนับสนุนและสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังการทุจริตในหน่วยงาน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน และเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถอำนวยความสะดวก รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนให้สามารถตรวจสอบเฝ้าระวังการทุจริต เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ฝ่ายนิติการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
ผู้จัดทำ

สารบัญ

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

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๔ มาตรา ๕๐ (๑๐) บัญญัติให้บุคคลมีหน้าที่ไม่ร่วมมือหรือสนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” โดยกำหนดพันธกิจหลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน โดยเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติ ระยะที่ ๓ คือ ประเทศไทยมีค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) สูงกว่าร้อยละ ๕๐

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา และนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยกำหนดช่องทางในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙ ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.koratpao.go.th ๕) ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook /Line)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๓.๑ เสนอแนะต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และส่วนราชการในสังกัดเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง.

๓.๒ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด

๔.๒ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙

๔.๔ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.koratpao.go.th

๔.๕ ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook /Line)

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบมิชอบ

๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

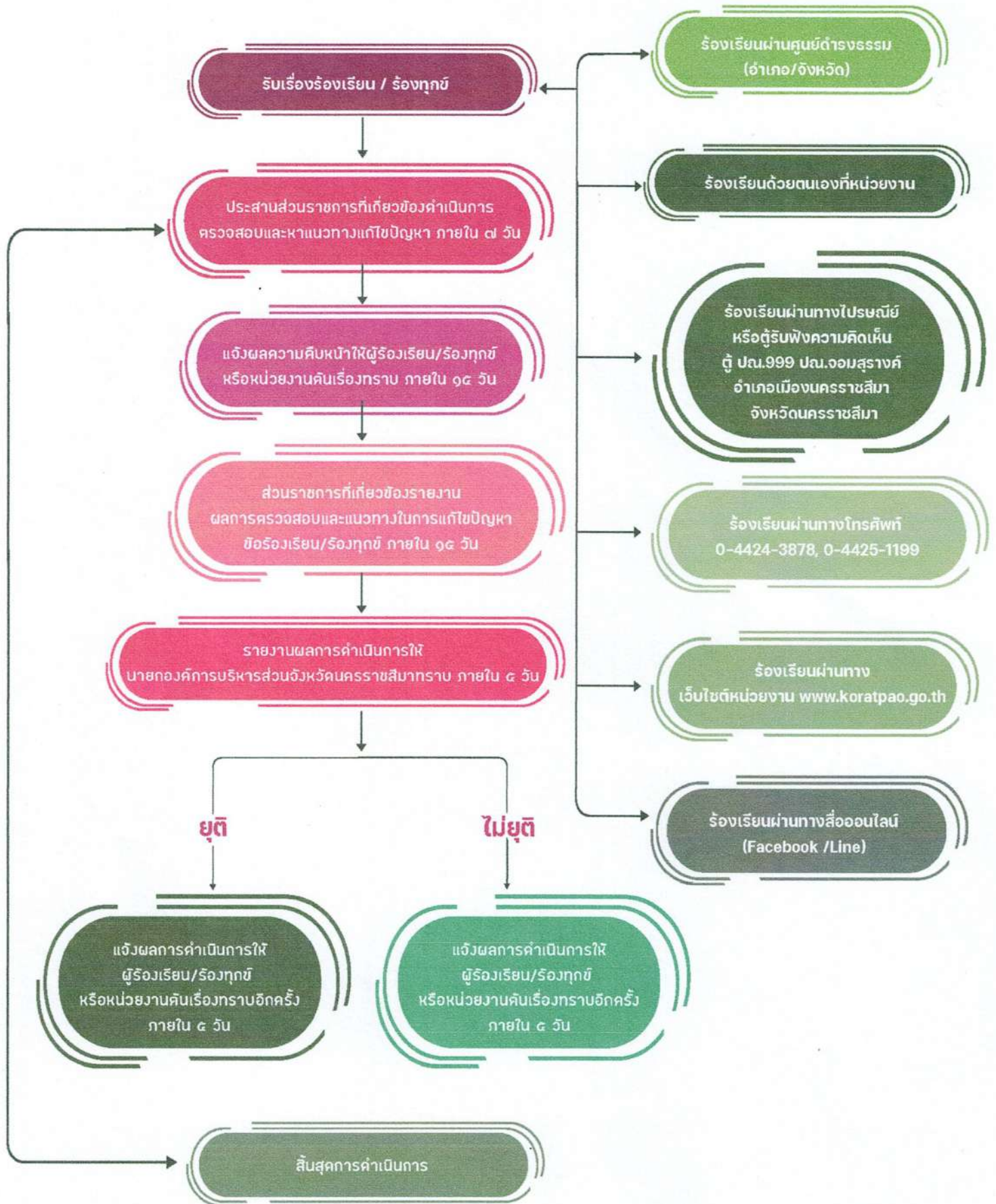
๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๕ ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในสังกัด อบจ.นม.



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๗.๒ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา

๗.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๗.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๖ รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗.๘ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางไปรษณีย์ หรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางเว็บไซต์ หน่วยงาน www.koratpao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook/Line)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

๑. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง () โทรศัพท์ () มาให้ด้วยคำด้วยตนเอง

๒. ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง.....

๒.๒ ตำแหน่ง สังกัด.....

๒.๓ พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำผิด

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

๓.๑ พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....

.....

๓.๒ พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้องร้องทางโทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่
ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

๔.๑ ชื่อ-สกุล ของผู้ร้อง () นาย () นาง () นางสาว

๔.๒ บัตรประจำตัว () ประชาชน () เจ้าหน้าที่ของรัฐ () อื่นๆ

เลขที่.....

๔.๓ ที่อยู่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....ซอย.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

๕. ข้อมูลอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องฯ ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

() ()

ตำแหน่ง.....

พบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
โปรดแจ้งไปที่

ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ. จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

โทร.๐-๔๔๕-๓๘๗๘

ฝ่ายนิติการ

โทร. ๐-๔๕๒๕-๑๑๙๙

