

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า อำเภอเพ็ญ

จังหวัดอุดรธานี



คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า

ที่ ๑๙๕ /๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามมาตรฐาน ตามระเบียบสำนักรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทั้งเป็นการป้องปรามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ หรือในกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดังนี้

- ๑.นางลักษณาวดี สิงคลีประภา รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้ารักษาราชการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
  - ๒.นาย ปรเมศวร์ เอกคณาสิงห์ ผู้ช่วยนิติกร เป็น ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- มีหน้าที่ ดังนี้**
- ๑.รับเรื่องร้องเรียน
  - ๒.ประสานหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ๓.แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบ
  - ๔.รวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารให้ทราบตามลำดับขั้น
  - ๕.สำหรับการเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเป็นคณะกรรมการชุดต่างๆ ให้ดำเนินการเสนอชื่อเมื่อมีการร้องเรียนเป็นครั้งๆไป ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๘

(นายเฉลิมชาติ ทรงคาศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมในองค์กร เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์กร เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์กร ดังนี้

ด้วยได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่า สำนักงาน ป.ป.ท. ร่วมกับสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้รวบรวมข้อมูลพฤติการณ์หรือช่องทางความเสี่ยงการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐและการร่ำรวย ผิดปกติ ครั้งที่ 1/2564 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นข้อมูลในการเฝ้าระวังและบริหารความเสี่ยงต่อการทุจริต ประพฤติมิชอบและร่ำรวยผิดปกติของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานตาม (ร่าง) แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูป ที่สำคัญ (Big Rock)

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสมเฝ้า เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสมเฝ้า”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์กร

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้น การปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งใน ตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่าง ใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับการเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของทางราชการ ไม่ว่าจะ การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชา ชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและปราศจาก ธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการ ที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้า ของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อชี้แจง และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามข้อระเบียบ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน

**หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

๑.ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสมเฝ้า ดังนี้

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๒. ต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสาขาที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาด หลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

#### รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
๔. คำขอของผู้ร้องเรียน
๕. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
๖. ระบุวัน เดือน ปี
๗. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

#### ช่องทางการร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ส่งตรงมายัง หน่วยงาน
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๑๔๖๕๗๗
- ๖ E-mail –admin@somsao.go.th
- ๗ Facebook –www.somsao.go.th

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสุ่มเส้า รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากทางช่องทางการร้องเรียนในช่องทางต่างๆ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

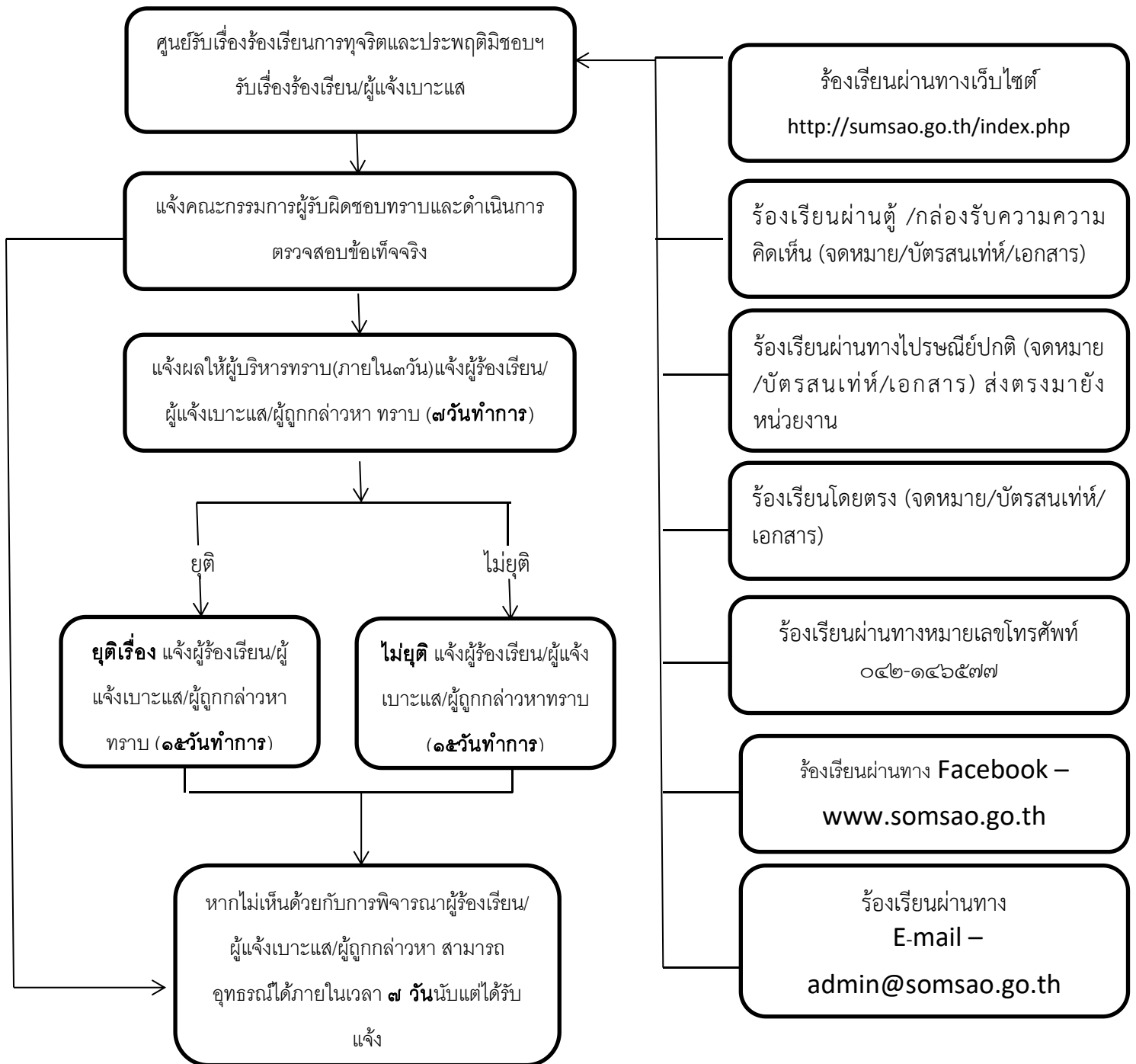
## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ส่งตรงมายัง หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๔๖๕๗๗	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook – www.somsao.go.th	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านทาง E-mail –admin@somsao.go.th	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	สำนักปลัด

# กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## องค์การบริหารส่วนตำบลสมเส้า อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี



หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
นามสกุล.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน(เรื่อง).....

รายละเอียด.....

.....

.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิดวัน/เดือน/ปีหรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ(เหตุการณ์โดยย่อ).....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำการทุจริต (ถ้ามี).....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

**\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บเป็นความลับ \*\***

