



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย

อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล



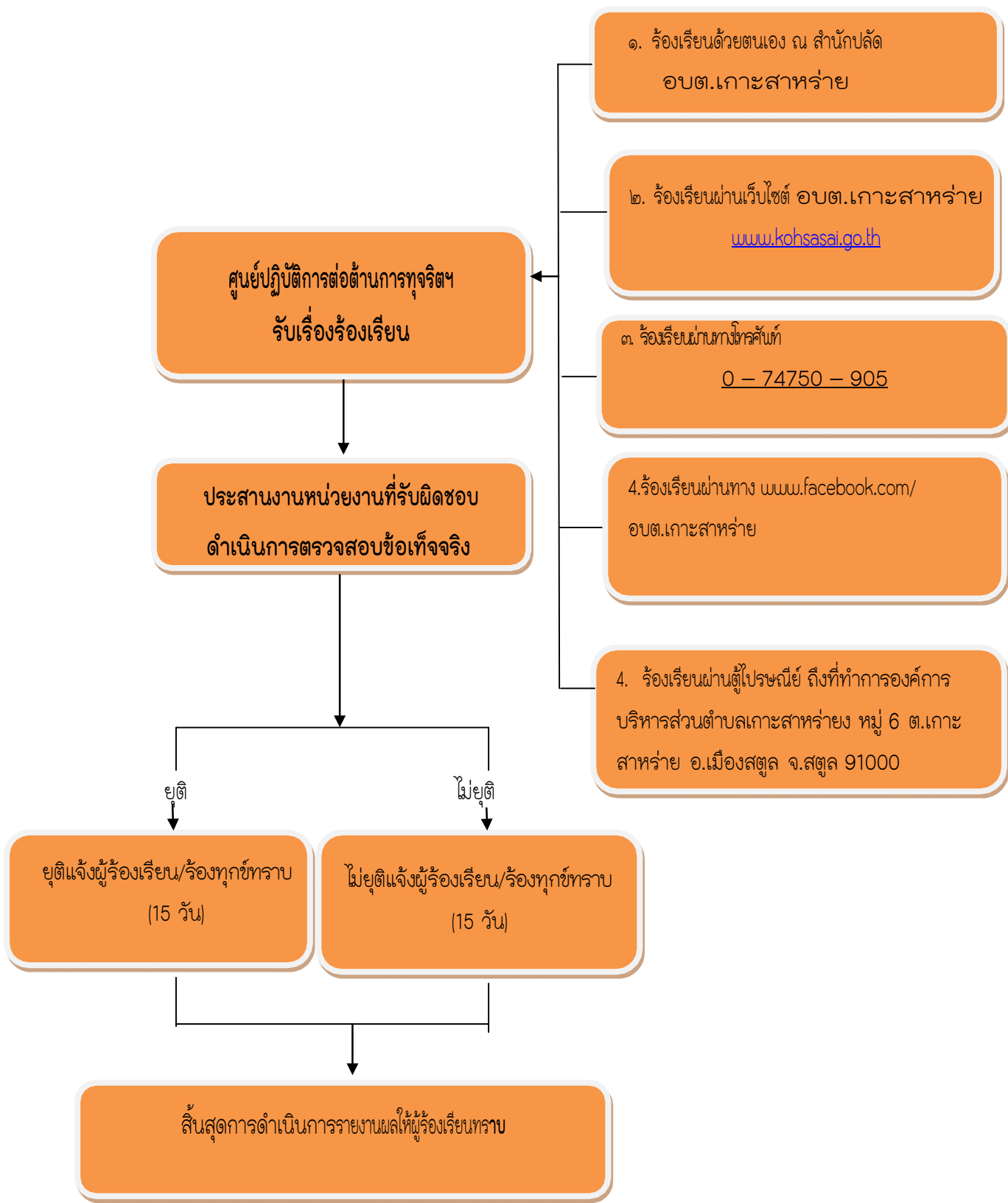
# คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
1	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
2	บทนำ	2
3	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
4	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
5	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
6	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	6

# บทที่ 1 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ 2 บทนำ

### 2.1 หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ 1 สำนักปลัดอบต.เกาะสาหร่าย (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ 2 โทร 0 – 7475 – 0905 ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.kohsarai.go.th](http://www.kohsarai.go.th)
- ช่องทางที่ 4 [www.facebook.com/อบต.เกาะสาหร่าย](http://www.facebook.com/อบต.เกาะสาหร่าย)
- ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย หมู่ 6

ต.เกาะสาหร่าย อ.เมืองสตูล จ.สตูล 91000

### 2.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ 3

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### 3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- 3.2.1 ใช้ถ้อยคำเบื้องต้นและใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
- 1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
  - 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้
- 4) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 3.2.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.2.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่
- 3.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
- 1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - 2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ 4

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่าย

4.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะสาหร่ายโดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.2.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.2.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

4.2.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

4.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ 5  
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
1. สำนักปลัด อบต.เกาะสาหร่าย (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
2. ทางโทรศัพท์ 0 – 7475 – 0905	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
3. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.kohsaria.go.th">www.kohsaria.go.th</a>	ทุกวัน	-
4. ทาง <a href="https://www.facebook.com/">www.facebook.com/</a> อบต.เกาะสาหร่าย	ทุกวัน	-
5. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง อบต.เกาะสาหร่าย ม.6 ต.เกาะสาหร่าย อ.เมือง สตูล จ.สตูล 91000	ทุกวัน	-



## บทที่ 6

### หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด.....
โทรศัพท์ .....
.....mail-@.....

ข้อกล่าวหาหรือเรียน (เรื่อง) .....

รายละเอียด:.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อสกุล.....หน่วยงาน.....
--

หมายเลขโทรศัพท์.....
----------------------

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ