



คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



จัดทำโดย งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.โป่งน้ำร้อน
โทร./โทรสาร ๐-๕๓๔๕-๑๒๑๓ ต่อ ๑๒
<https://www.pongnamronfang.go.th>

คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน มีบทบาทหน้าที่หลักในการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบมีความโปร่งใส บริสุทธิ์และยุติธรรมต่อทุกฝ่าย
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงาน ให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้เข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

หน่วยงานที่รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่

มอบหมายให้นิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน มีหน้าที่ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงนโยบายของรัฐบาล

- ๒) ประสาน เรังรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น
- ๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สามารถร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้ ๖ ช่องทาง

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน หมู่ที่ ๒ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน <https://www.pongnamronfang.go.th>
- ๓) เพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน



- ๔) E-Service : โป่งน้ำร้อน



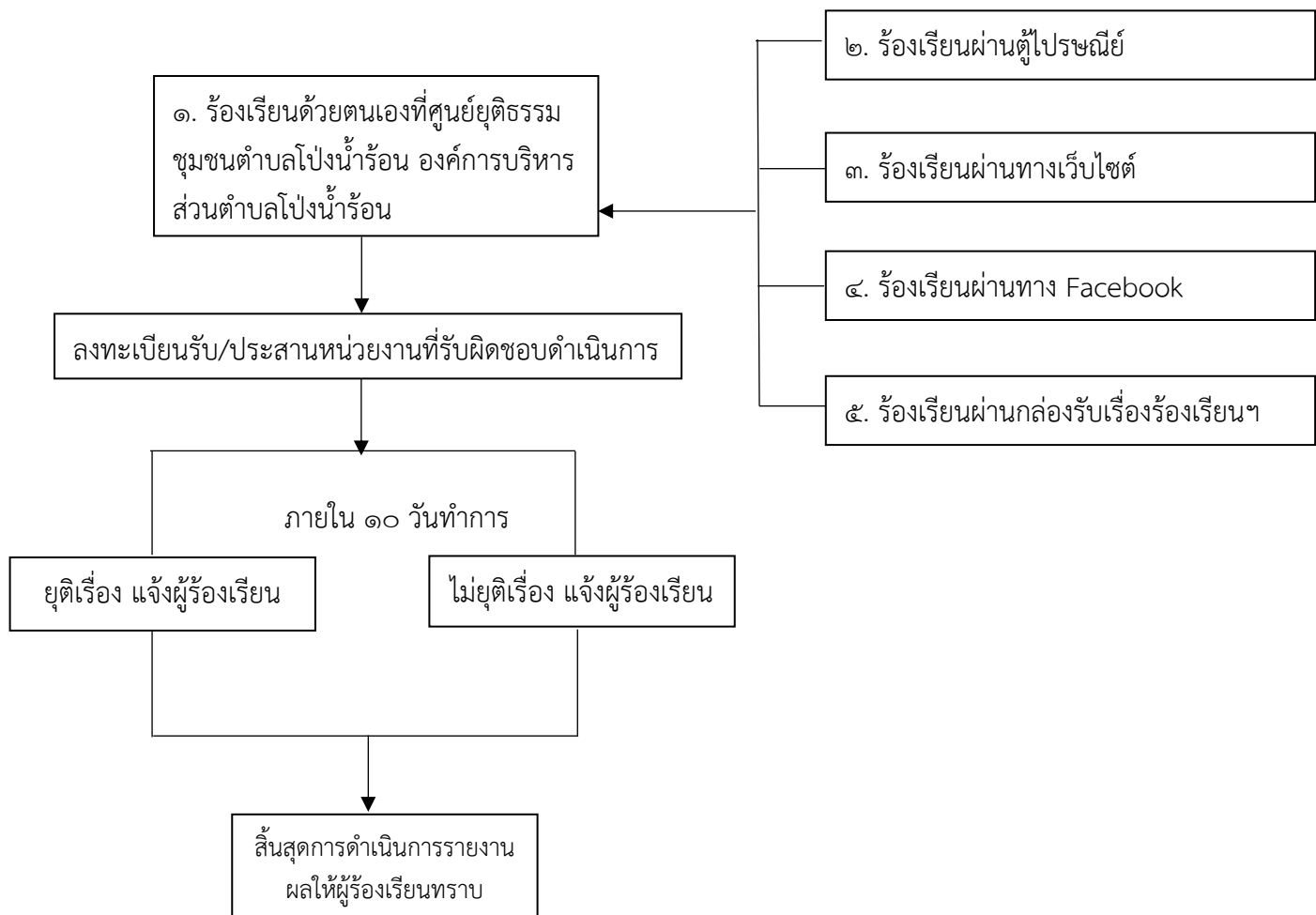
- ๕) กล้องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน
- ๖) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ที่ยื่นหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ชื่อ สกุลผู้ถูกร้องเรียน และช่วงเวลาที่กระทำความผิด
- ๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน โดยระบุข้อเท็จจริงให้ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๕) ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมตำบลโป่งน้ำร้อน องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากร้องทางร้องเรียนทั้ง ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมตำบลโป่งน้ำร้อน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน สรุปรูปร่างเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๐ วันทำการ
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโป่งน้ำร้อน เก็บข้อมูลในระบบงานสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหารและจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนและประสาน	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ยุติธรรมตำบลโป่งน้ำร้อน	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
๒. เว็บไซต์ อบต.โป่งน้ำร้อน	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
๓. เพจ Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
๔. E-Service : โป่งน้ำร้อน	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
๕. กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
๖. ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	



แบบฟอร์มร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

ข้าพเจ้า อายุ ปี
บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ
เลขบัตรประชาชน ออกโดย
วันออกบัตร วันหมดอายุ มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามที่กล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่
(.....)

/เรียนปลัด...

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน