



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม ๒.เฟสบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม” ๓.กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม จำเป็นต้องดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้อภีบาลระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ

ดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้เป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งการบูรณาการเชื่อมโยงกับการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการทั้งจัดทำแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๓. ดำเนินการเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม <http://www.nongkaem.go.th/>

๒. เฟสบุ๊ค “อบต.หนองแวม”

๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม

๕. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ถูกร้อง

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยให้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

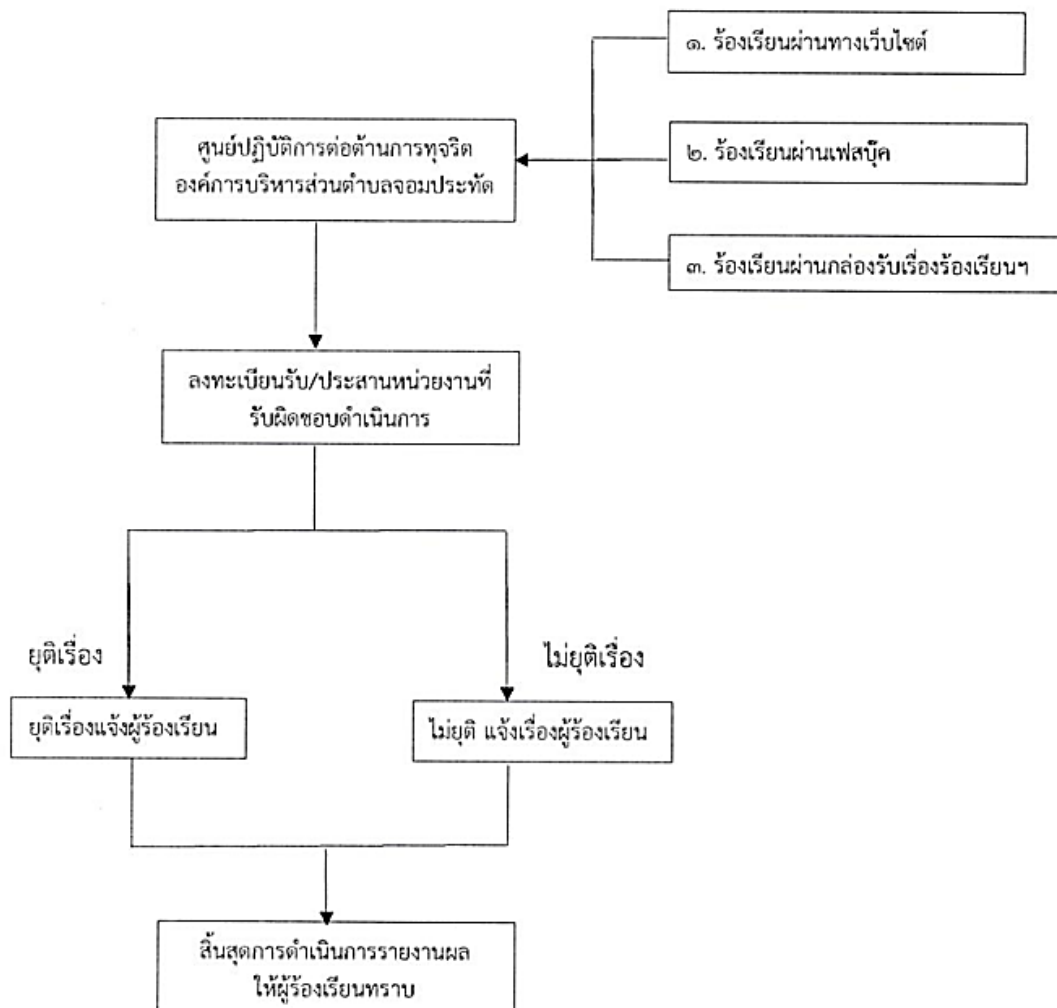
๖.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขมในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่กฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านทุจริต และประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม รับเรื่อง ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ และพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับดำเนินการ/ตอบข้อ ชักถาม ชี้แจง ข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด รับเรื่องรายงานการติดตามและความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด เก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

๙. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้อง พิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกับ

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่ รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเข้าใจหรือคำ แนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดย ไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะ กำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุได้ว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะข้อมูลข่าวสารประเภทใด เพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้ไว้ล่วงหน้าหรือขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

- (๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น
- (๒) เป็นการใช้อ้างอิงตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
- (๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผนหรือ การสถิติหรือสำมะโนต่างๆซึ่งหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด
- (๕) ต่อจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา
- (๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม
- (๗) เป็นการให้ซึ่งเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล
- (๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว
- (๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๖.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

-กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจจะเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

-เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

-กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม โทรศัพท์ ๐๓๖-๓๔๐๑๔๕

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประชาชน.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองแวม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|--------|---------------|
| ๑..... | จำนวน.....ชุด |
| ๒..... | จำนวน.....ชุด |
| ๓..... | จำนวน.....ชุด |
| ๔..... | จำนวน.....ชุด |
| ๕..... | จำนวน.....ชุด |

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....) (.....)

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....