



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ โทร ๐-๕๕๗๖-๑๐๑๐

ที่ ยส ๗๑๔๐๑/๒๐

วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ

เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ประกาศเผยแพร่ปฏิทินและกรอบหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานได้รับทราบสถานะของตนเองด้านคุณธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงพัฒนาด้านตนเอง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้เห็นได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล โดยยึดหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์ของประชาชน มีประสิทธิภาพในการทำงาน เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ ให้ความสำคัญโปร่งใสและเป็นธรรม และเพื่อสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นแก่สังคมว่า องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ เป็นองค์กรธรรมาภิบาล ประกอบกับการดำเนินการให้ได้ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ

ข้อกฎหมาย

คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดปรากฏตามคู่มือที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวปิดประกาศและเผยแพร่บนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ หรือเห็นควรประการใดโปรดพิจารณาสั่งการ

ลงชื่อ

(นางสาวนภาพิช ชิมชม)

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน

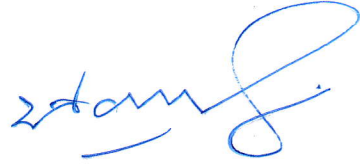
นิติกร

/ความเห็น...

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)



(นางสาวนิภาพร อุ่นคำ)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ



(นางอุไรวรรณ เครือเขื่อนเพชร)
ตำแหน่ง นายช่างโยธาอาวุโส รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

☒ อนุมัติ / อนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวเปิดเผยและเผยแพร่บนเว็บไซต์ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลค้อเหนือ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

ลงชื่อ



(นายประพันธ์ ยอดสวัสดิ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ

อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ



**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร**

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ หมู่ที่ 2 ตำบลค้อเหนือ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร รหัสไปรษณีย์ 35000

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ

5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. – 16.30 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

6. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ
- ทางไปรษณีย์ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ หมู่ที่ 2 ตำบลค้อเหนือ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 35000
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-4576-1010
- เว็บไซต์ : www.khoenaue.go.th
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ หรือ
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100077227797043>
- Line Official Account ที่ ช่องทางการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ ตาม QR Code



- E-mail : abtkhoenaue@hotmail.com

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

2) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

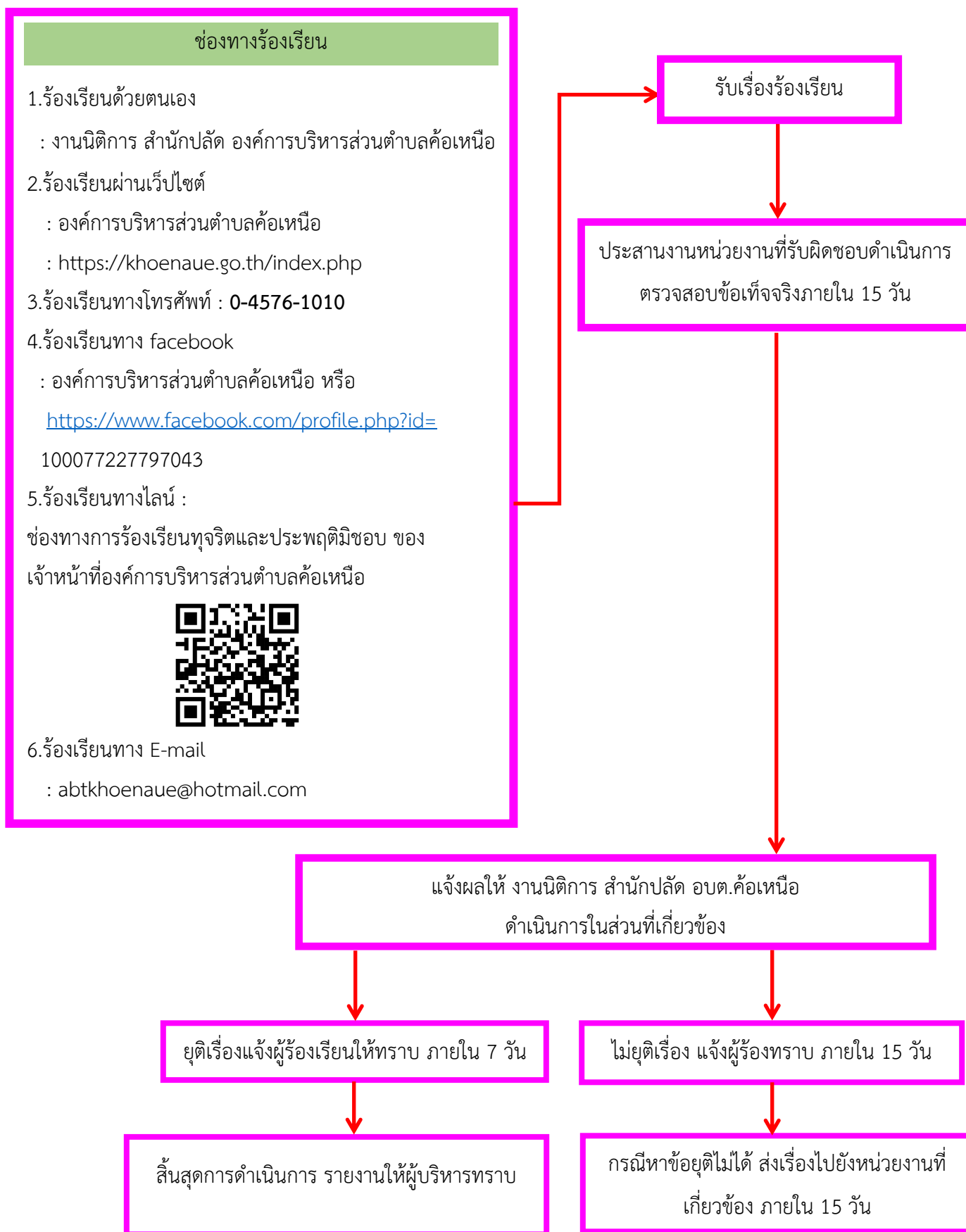
3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

4) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

8. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-4576-1010	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ : https://khoenaue.go.th/index.php	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ หรือ https://www.facebook.com/profile.php?id=100077227797043	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line ช่องทางการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ ตาม QR Code นี้ 	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail : abtkhoenaue@hotmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

10. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- 3) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลคอเหนือ

4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

5. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อเหนือ

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....อายุ.....ปี

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

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลา
กระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการ
ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ตำแหน่ง

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำความผิดอย่างไร จึง
ทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย