



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหงาว
อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง
หมายเลขโทรศัพท์. ๐๗๗-๘๒๖๗๑๒

www.ngao-ranong.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหางวญบ้นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับแจ้งข่าวสาร การประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับแจ้งข่าวสารการทุจริต และการประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลหางว

สารบัญ

หน้า

๑.	หลักการและเหตุผล	๑
๒.	วัตถุประสงค์	๑
๓.	บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔.	การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๕.	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๒
๖.	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๓
๗.	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘.	การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๔

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับแจ้งข่าวสารการทุจริต และการประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหางมีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหางทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความ พึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CP:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับแจ้ง องค์การบริหารส่วนตำบลหางว มี ๖ ช่องทางประกอบด้วย

๑. ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับแจ้งข่าวสารการทุจริต สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหางว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง

๒. ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๘๒๖ ๗๑๒

๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหางว www.ngaoranong.go.th

๔. ทางตู้รับแจ้งข่าวสารการทุจริต ซึ่งติดตั้งไว้หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหางว

๕. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลหางว อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหางว ๐๙๘ ๖๗๑ ๕๖๘๒

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส

๒) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ถูกร้องเรียน และช่วงเวลากระทำความผิด

๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน

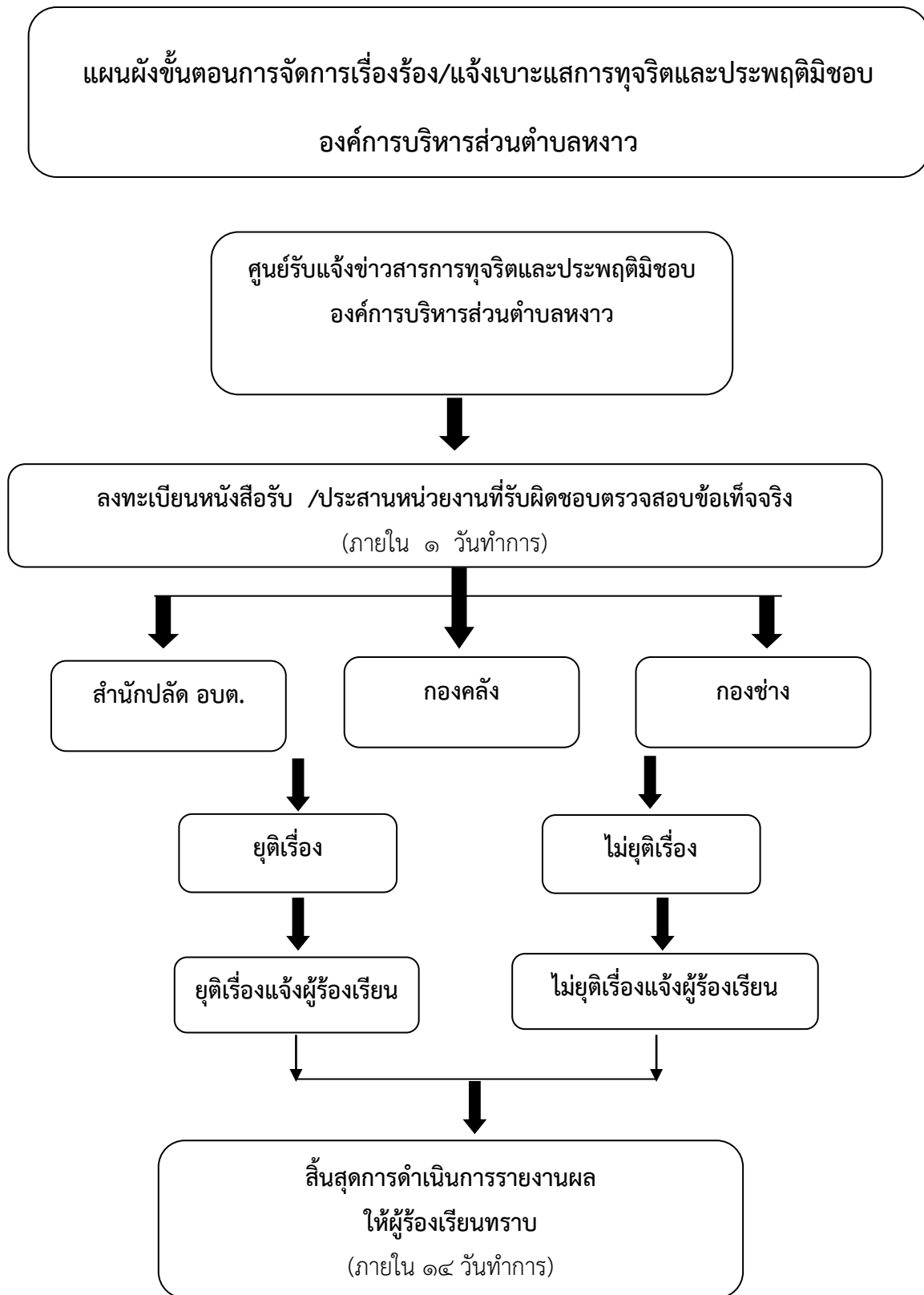
ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ชัดแจ้ง

เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความ

สุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



รวมระยะเวลาทั้งสิ้นในการดำเนินการ ๑๕ วันทำการ