



คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนกรจัดการ
เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

งานนิติกร สำนักงานปลัด

หลักการและเหตุผล

“การทุจริต” เป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ รัฐบาลจึงมีนโยบายจะสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐพร้อมทั้งพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบตลอดจนสนับสนุนการสร้างค่านิยมของสังคมให้ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตและถูกต้องชอบธรรม

การทุจริตคอร์รัปชันของประเทศไทยเป็นปัญหาสังคมที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน และจากการศึกษาการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชัน ขององค์กรสร้างความโปร่งใสนานาชาติ ได้สะท้อนให้เห็นว่าการคอร์รัปชันของประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับสูงคือได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์มาก ซึ่งรัฐบาลควรมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการบังคับใช้กฎหมายแทนการใช้อำนาจดุลพินิจ มีมาตรการทางด้านกฎหมายในการปราบปรามโดยตรง และมาตรการในการป้องกันทุจริตคอร์รัปชันโดยการทำทุกภาคส่วนร่วมกันศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจและช่วยกันเผยแพร่ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนทุกภาคส่วน มีทัศนคติและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ทั้งหน้าที่ที่ต้องทำและอาจจัดทำครอบคลุมไปทุกด้าน เช่น การสาธารณสุข โภค การป้องกัน ระวังโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การสนับสนุนกลุ่มพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล ตามหลักการการกระจายอำนาจที่ให้ประชาชนพึ่งพาตนเองและบริหารงานกันเองภายใต้กรอบของกฎหมายระเบียบข้อบังคับ และหนังสือสั่งการ ที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ได้มุ่งเน้นแนวทางการพัฒนาตามอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ตามหลักการที่ว่า ประชาชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมรับรู้ร่วมตัดสินใจร่วมดำเนินกิจกรรมและร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาด้วยกัน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตลอดจนถึงการบริการที่ทั่วถึง เท่าเทียม เป็นธรรม เสมอภาค และเหมาะสมภายใต้ข้อจำกัด ทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาความต้องของการของประชาชน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบจึงกำหนดแนวทางให้ ส่วนราชการในสังกัดถือปฏิบัติและการดำเนินการ ดังนี้

1. บริหารงานและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่ววัยการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม
2. ปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติให้บุคลากรในสังกัด มีความรู้ความเข้าใจ ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต
3. ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ส่งเสริมการค้าเนิมนการให้เกิดความโปร่งใสในทุกขั้นตอน และเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และ ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในการดำเนินกิจกรรมทุกรูปแบบ
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งข้อมูลข่าวสาร เบาะแสการทุจริต ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
5. กรณีพบการทุจริตจะดำเนินการสอบสวนและลงโทษขั้นสูงกับผู้ที่ทุจริตอย่างจริงจัง

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประเพณีมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าการระบอบการเรื่องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประเพณีมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการทำงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

มาตรการจัดการในกรณีได้ทราบ หรือรับแจ้ง หรือตรวจสอบพบการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการ

บ้านเมือที่ตี พ.ศ.2546 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑-2580) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ

เพื่อให้การดำเนินงานป้องกันการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มีความสอดคล้องและเป็นไปตามกับกฎหมาย ระเบียบ ยุทธศาสตร์ นโยบายเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง พ.ศ.๒๕๖๖ จึงกำหนดมาตรการจัดการในกรณีได้ทราบ หรือรับแจ้ง หรือตรวจสอบพบการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ดังนี้

1. ความหมาย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง พนักงานจ้างเหมาบริการ หรือพนักงานจ้างอื่น ๆ ในส่วนราชการ สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดโดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีจรรยาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

2. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

2.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

2.1.1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือโมฆะ

กฎหมาย

2.1.2 เรื่องที่จะร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มีใช้ลักษณะกระแสรายที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

2.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 2.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2.2.2 ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 2.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง

ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

2.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.2.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

2.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

2.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

2.3.1 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นปีตรสนนท์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

2.4.1 ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ

2.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ

2.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.2

2.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

2.5.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล

แม่ฟ้าหลวง

2.5.2 ตู้ ปณ.9 ไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

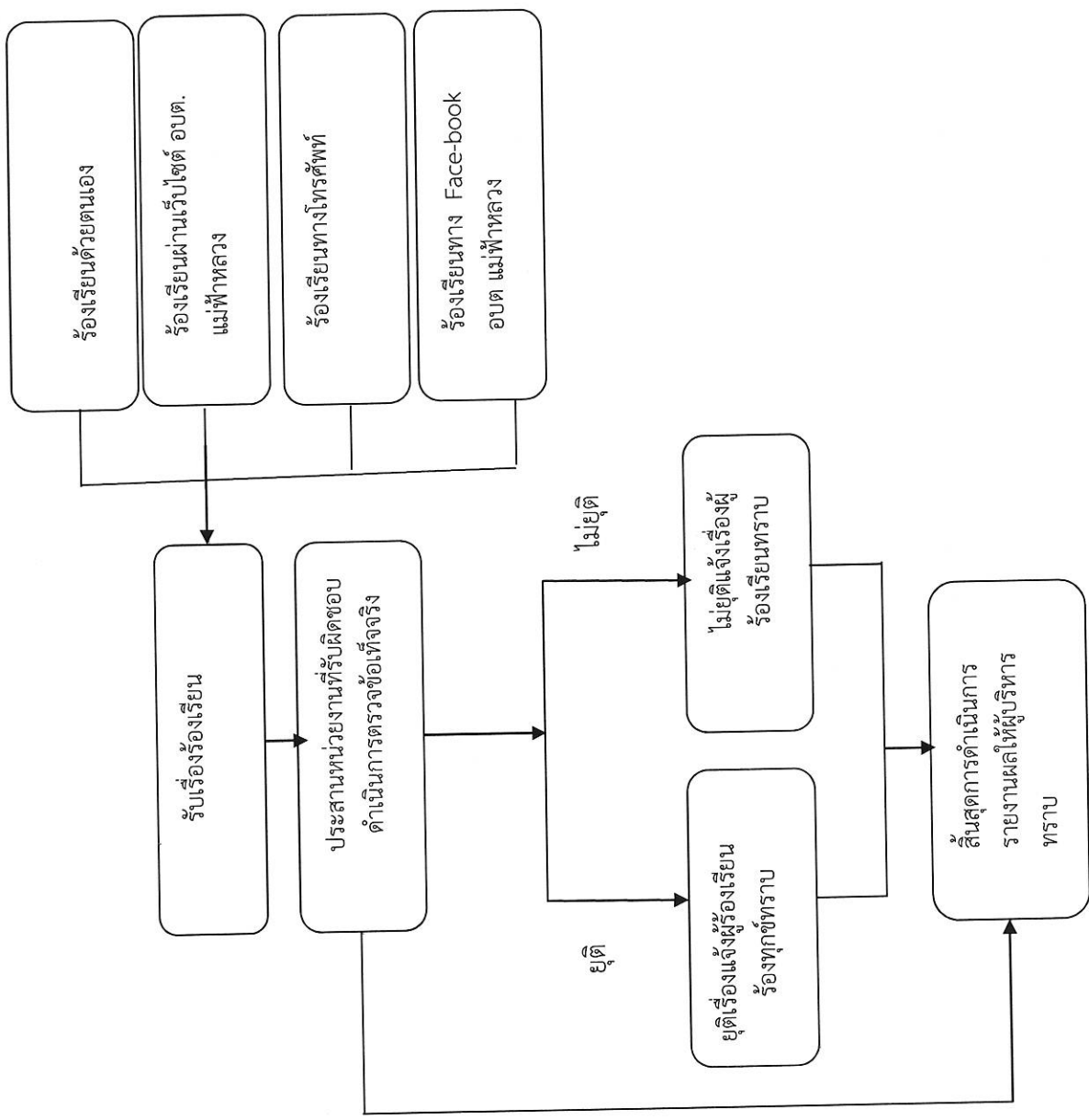
2.5.3 เว็บไซต์ www.maefaluang.go.th

2.5.4 https://www.facebook.com/อบต_แม่ฟ้าหลวง

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน, จัดพิมพ์เรื่อง
2. เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
3. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณี

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการ



ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

- กรณีเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้งานนิติการ สำนักงานปลัด ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- กรณีร้องทุกข์ มอบหมายให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตามที่นายกองคัดการบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มอบหมาย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
ที่ ชร ๘๒๘๐๑.๐๓/ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขอรายงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติ
มิชอบ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง พ.ศ.๒๕๖๖
มิติที่ ๒ การบริหารราชการด้วยความโปร่งใส ๒.๓.๒ มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอน/คู่มือการปฏิบัติงาน
รายละเอียดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ตามโครงการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน นั้น

บัดนี้ งานนิติการ สำนักงานปลัด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นปฏิบัติ
รายละเอียดตามแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายพนพเดช ใจค้ำมา)
นิติกรชำนาญการ

() ทราบ
ความเห็น หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นายสมบุญรณ์ ประเทิง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักงานปลัด

() ทราบ
ความเห็น รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

(นายสมบุญรณ์ ประเทิง)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

() ทราบ
ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

.....

.....

✓
(นายเผ่าพันธุ์อิน ธรรมบัณฑิต)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

(/) ทราบ
ความเห็น/ข้อสั่งการ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

.....

.....

~~(นายวีรชิต วรชัยตุล)~~
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง