



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เพื่อเป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล ข้อ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มี
ธรรมาภิบาลและการปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐโดยมุ่งเน้นการสร้าง
ธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้น
มิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วน
จังหวัดนครปฐมเพื่อเป็นศูนย์ในการปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต โดยได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานกระบวนการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อใช้ใน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นศูนย์ในการปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต โดยได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีหน้าที่ประสานงานเพื่อปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และด้านการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เป็นผู้รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างและลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน การแจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งไปรษณีย์ ในนามองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ที่อยู่ ๖๐/๔ หมู่ที่ ๕ ถนนยิงเป้าใต้ ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๒. เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม”

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

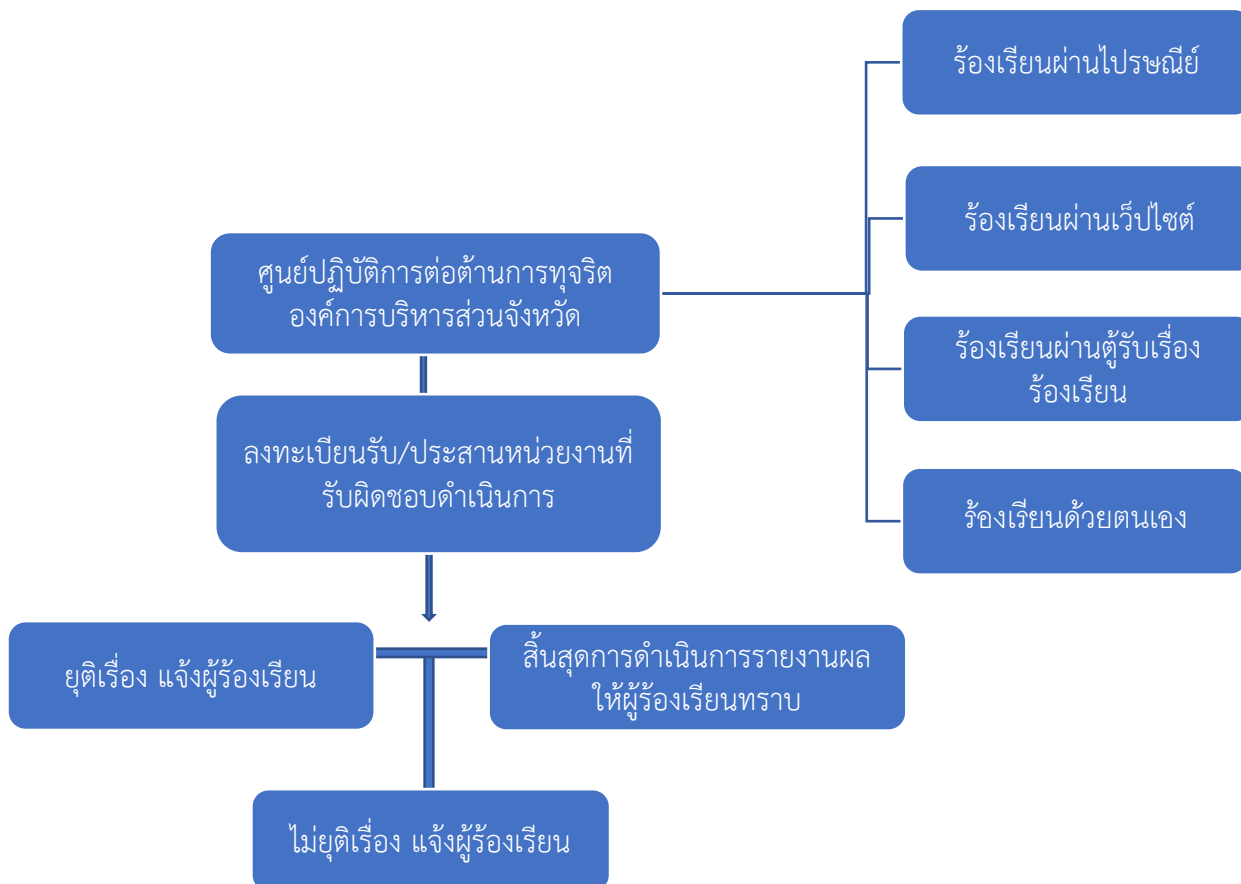
๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕) ชื่อ สกุล ผู้ที่ถูกร้องเรียน ช่วงระยะเวลาที่ได้กระทำความผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม
จังหวัดนครปฐม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
จังหวัดนครปฐม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาในเรื่องดังต่อไปนี้.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอส่งมอบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาตรวจสอบประกอบด้วย เอกสารจำนวน
.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ..... ผู้ร้อง