



องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบและ
แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

จัดทำโดย
ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
ส่วนที่ ๒ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ส่วนที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ส่วนที่ ๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม โปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทุกคนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสีย สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ กำหนดช่องทางที่ปลอดภัย และเป็นความลับในการร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้แจ้งสามารถให้ข้อมูลได้อย่างมั่นใจ

๑.๒.๓ กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตไม่ให้ถูกคุกคาม ข่มขู่เปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน พักงาน ไล่ออก หรือการกระทำอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

๑.๒.๔ ป้องปรามการกระทำผิดที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ช่วยให้สามารถตรวจพบและลดความเสียหายจากการกระทำผิด

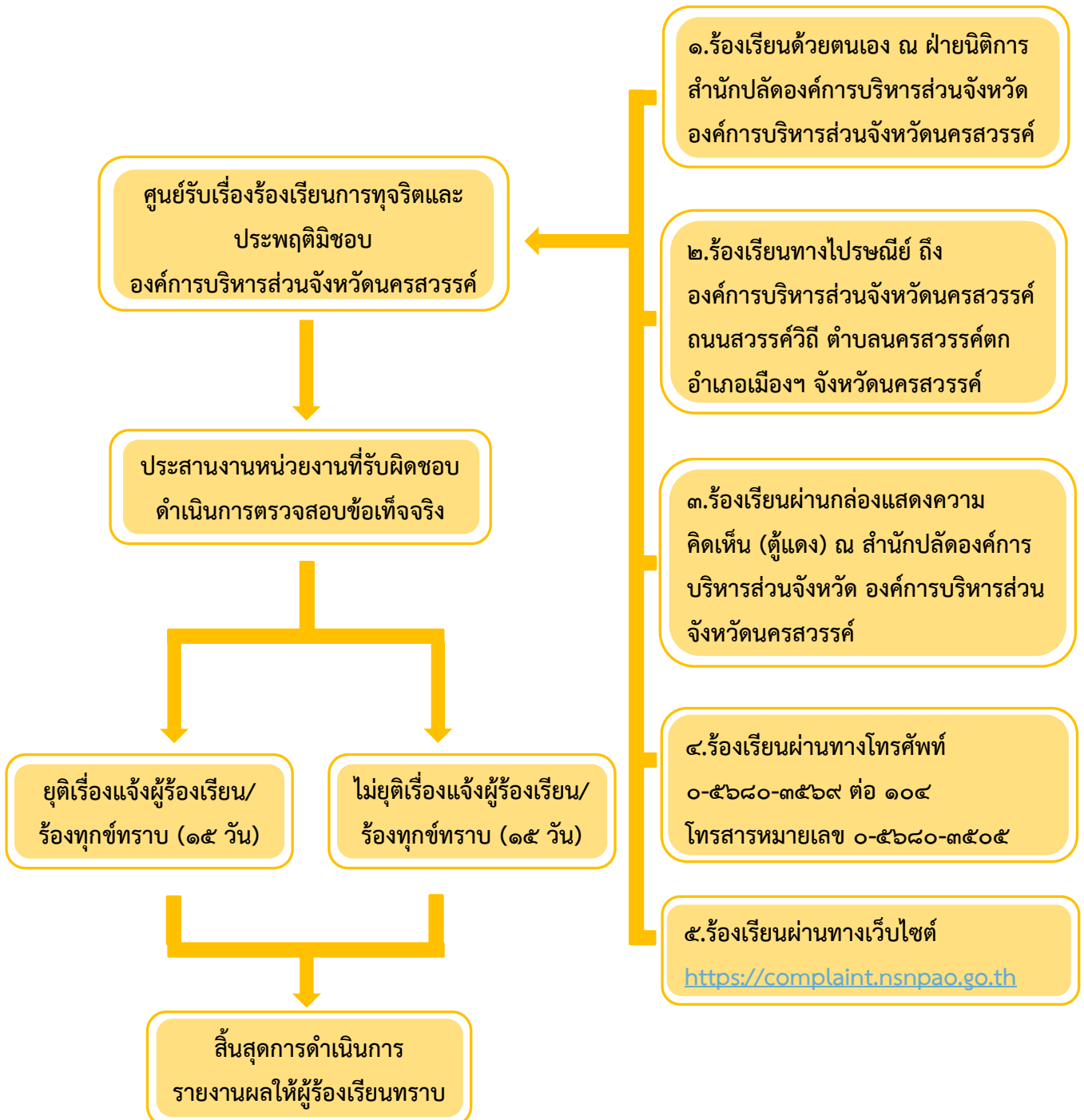
๑.๒.๕ แสดงถึงเจตนารมณ์มุ่งมั่นที่จะต่อต้านการกระทำที่ไม่โปร่งใส การกระทำผิดและการทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ นโยบายฯ ฉบับนี้ บังคับใช้กับ ผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานทุกคนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

๑.๓.๒ นโยบายฯ ฉบับนี้ ครอบคลุมการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ส่วนที่ ๒ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ส่วนที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่ว ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักเกณฑ์แวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๑ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๓ ระบุ วัน เดือน ปี

๓.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานหลักฐาน พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะขอรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ
- ๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการ ตามข้อ ๒ การร้องเรียนต้องมีชื่อผู้ทำการร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ และหลีกเลี่ยงการยื่นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์และทางราชการอาจไม่รับเรื่องไว้พิจารณาได้บางกรณี

๓.๓ วิธีการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน

๑. หน่วยงานมีหน้าที่ในการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน โดยการให้ความคุ้มครองป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลหากข้อมูลเกิดการรั่วไหลให้เสนอผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยผู้ก่อให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลนั้นทันที

๒. ให้หน่วยงานทำการปิดบังชื่อและฐานะของผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือผู้ให้ข้อมูล และต้องทำการด้วยความรัดกุมเพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบหรือผู้ให้ข้อมูลไม่ให้รั่วไหลออกไปสู่ภายนอก โดยให้ถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่งในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล หากมีการเปิดเผยชื่อและฐานะหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบหรือผู้ให้ข้อมูล จนเป็นเหตุให้ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับผลกระทบเสียหาย ให้หน่วยงานเสนอผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ที่ทำการเปิดเผยข้อมูลนั้นทันที

๓. ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมหรือมีส่วนรู้เห็นในการกระทำ ความผิด ให้หน่วยงานกันผู้บังคับบัญชาออกจากการพิจารณา ห้ามผู้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมในการพิจารณาทุกขั้นตอนในการพิจารณา เพื่อสวัสดิภาพและความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๔. การพิจารณาต้องดำเนินการเป็นการป้องกันบุคคลอื่นที่อาจพยายามเข้ามามีส่วนร่วมหรือทำการแทรกแซงในการพิจารณาทำความเห็น เพื่อความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายและความเชื่อถือต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองจนเสร็จสิ้นกระบวนการพิจารณา

๕. ให้นำหน่วยงานดำเนินการทางวินัยเพื่อเอาผิดและลงโทษทางวินัยแก่ผู้บังคับบัญชาที่ขัดขวางการเปิดเผยข้อมูล

๖. เงื่อนไขในการได้รับความคุ้มครอง

๖.๑ ต้องไม่ใช่การให้ข้อมูลในลักษณะที่เป็นการกลั่นแกล้งกันเองระหว่างข้าราชการหรือพนักงานด้วยกัน

๖.๒ ผู้ให้ข้อมูลต้องเป็นผู้รับผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมจากการกระทำนั้น

๖.๓ เรื่องที่ให้ข้อมูลจะต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการและการจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐ

๓.๔ การแจ้งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสที่เป็นเท็จ

หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การแจ้งข้อร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแส หรือการให้ข้อมูลใดๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ และจงใจให้เกิดความเสียหาย ในกรณีที่ผู้เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ แต่หากเป็นบุคคลภายนอก ซึ่งการกระทำนั้นทำให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ได้รับความเสียหาย องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์จะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการดำเนินการ

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ส่วนที่ ๕ ช่องทางการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ณ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์ ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๒. ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ถนนสวรรค์วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๓. กล้องแสดงความคิดเห็น(ตู้แดง) บริเวณด้านหน้าอาคารสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดนครสวรรค์

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๘๐ ๓๕๖๙ ต่อ ๑๐๔ และโทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๘๐ ๓๕๐๕

๕. เว็บไซต์ <https://complaint.nsnpao.go.th>

