



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ได้ประกาศใช้แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อ
ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริต
ยกระดับมาตรฐานในการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานให้มีความโปร่งใสความสุจริต บังเกิดประโยชน์สุขแก่
ประชาชน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงเจตจำนงสุจริตของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการต่อต้านการ
ทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลต่อการยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธาในการ
ทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น และได้กำหนดกิจกรรม มาตรการการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้
ดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล เป็นไปตามอำนาจ
หน้าที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปรับปรุงระบบรับเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ
ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแนวทาง มาตรการ กลไกหรือระบบในการ
จัดการข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับ
การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่
ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ
ภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕/๕ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พ.ศ. ๒๕๔๐ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล จึงประกาศคู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลขึ้น เพื่อเป็น
แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตาม
เอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสัมฤทธิ์ เลียงประสิทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีกรอบและแนวทางป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

กองการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีมาตรการการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้ดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพและตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแนวทาง มาตรการ กลไกหรือระบบในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้กรอบอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๒ มีแนวปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

๒.๓ จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยสำหรับผู้ร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลกระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อร้องเรียน/การให้ข้อเสนอนโยบาย/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล หรือ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล บุคลากรทางการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตนเอง ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ และ Facebook

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) เสนอนโยบายแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เลขที่ ๘๘๘ ตำบล คลองขุด อำเภอ เมืองสตูล จังหวัด จังหวัดสตูล ๙๑๐๐๐

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๔๗๑-๒๓๐๘ ต่อ ๒๐๐๐

๕) เว็บไซต์ <https://satunpao.go.th>

๖) Facebook “อบจ. สตูล”

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๗.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๗.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

- ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิด จึงจะยุติเรื่องได้

- ถ้าเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยทันที

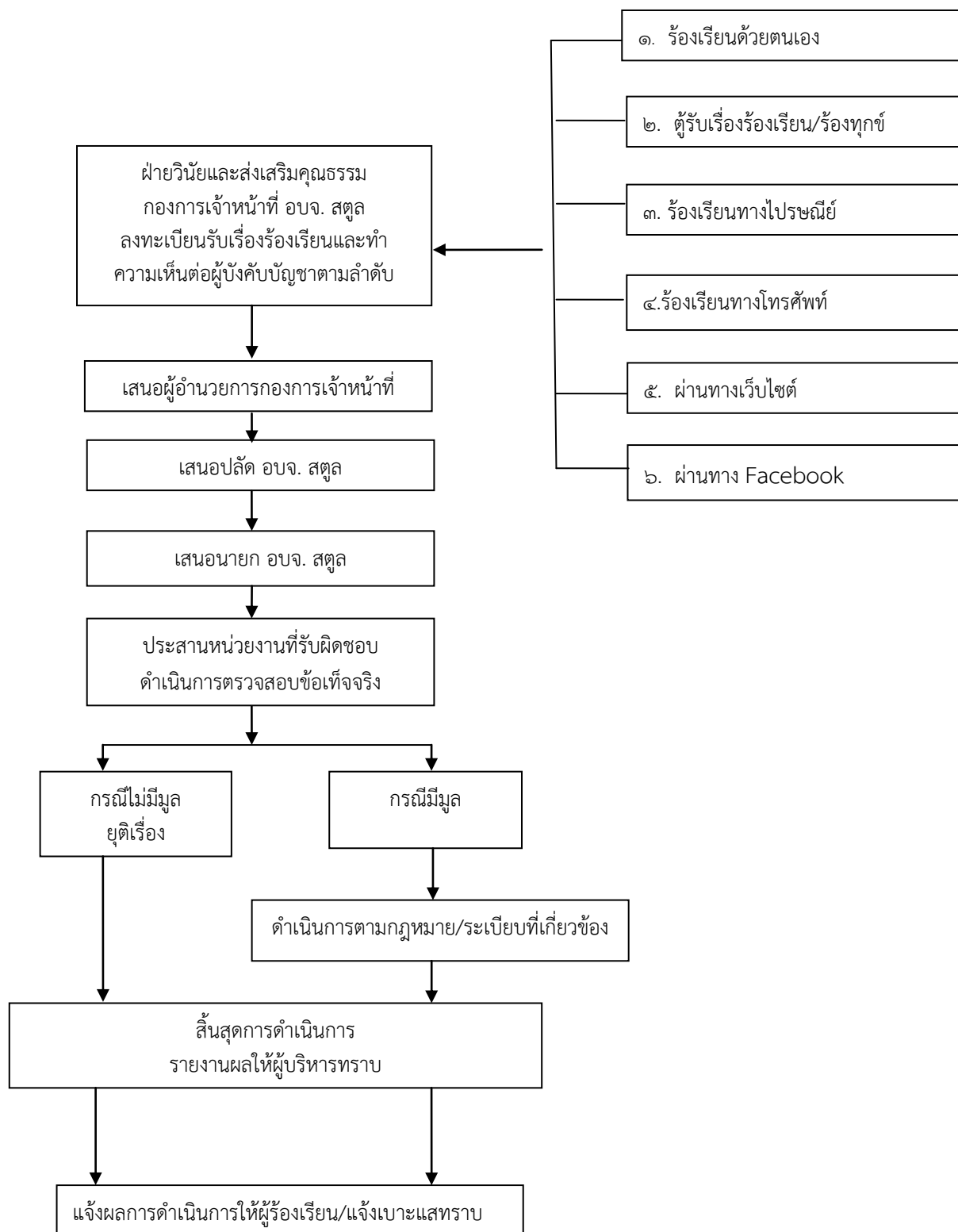
๗.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๗ วัน

๗.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๖ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗.๗ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล จัดเก็บเรื่อง

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล
ต.คลองขุด อ. เมืองสตูล จ.สตูล ๙๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
จังหวัดสตูล พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

/เรียน ผู้อำนวยการ...

เรียน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)