



คู่มือ

การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑



ของ

องค์การบริหารส่วนนนทองอินทร์
อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ จึง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วาง กรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ๕ ช่อง ทาง ประกอบด้วย

๑. ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๒. เบอร์โทร ๐๔๒-๒๑๙๙๑๑ ในวันและเวลาราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nontongin.go.th
๔. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๕. สายด่วน นายก อบต. ๐๘๗-๘๖๗๗๑๑๐ ปลัด อบต. ๐๘๑-๙๐๓๗๙๑๐

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้า วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”และ มาตรา ๔๑“ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับการ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะ รักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบล โนนทองอินทร์จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการการ ปฏิบัติงานร่วมกับอื่น เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการ จัดการเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียน แจ้งเบาะแสบูรณาการการจัดการเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียน แจ้งเบาะแสด ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การ ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อ กำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและเป็นประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงาน ปีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำชับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. การใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน
- วัน เดือน ปีของหนังสือผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏ อย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้าง กระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่

๔. เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้ บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เน้นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์โดยผ่านทางช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๒. เบอร์โทร ๐๔๒-๒๑๙๙๑๑ ในวันและเวลาราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nontongin.go.th
๔. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๕. สายด่วน นายก อบต. ๐๘๗-๘๖๗๗๑๑๐ ปลัด อบต. ๐๘๑-๙๐๓๗๙๑๐

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๕. คำจำกัดความ

ส่วนราชการหมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารหมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนากระบวนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การประพฤตินิยมชอบตามประมวลจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่าน ๕ ช่องทาง อันได้แก่ ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ เบอร์โทร ๐๔๒-๒๑๙๙๑๑ ในวันและเวลาราชการ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nontongin.go.th ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ และสายด่วน นายก อบต. ๐๘๗-๘๖๗๗๑๑๐ ปลัด อบต. ๐๘๑-๙๐๓๗๙๑๐

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 ๑. กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
 ๒. กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอ ผู้บริหาร

๒. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ- สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึง สาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน
- การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ
 ๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ บริหารทราบ
 ๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัด ทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ภาคผนวก

หนังสือขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด ::

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล..... หน่วยงาน
.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ