



คู่มือ แนวการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



ของ

องค์การบริหารส่วนนนทองอินทร์

อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือคู่มือ แนวการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและ ค้ำครอง จริยธรรม บุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือ กระบวนการ และแนวทางใน การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการ เป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ จึงได้จัดทำคู่มือ คู่มือ แนวการปฏิบัติงานการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ หวัง เป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิ ชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ	๕
ภาคผนวก แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วาง กรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ ๕ ช่อง ทาง ประกอบด้วย

๑. ณ สำนักสััด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๒. เบอร์โทร ๐๔๒-๒๑๙๙๑๑ ในวันและเวลาราชการ
๓. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๕๗ หมู่ ๔ ตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี
๔. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nontongin.go.th
๕. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๖. สายด่วน นายก อบต. ๐๘๗-๘๖๗๗๑๑๐ ปลัดอบต. ๐๘๑-๙๐๓๗๙๑๐

ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้า วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับการ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และ คำสั่งคณะ รักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การ ปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหาร ส่วนตำบล โนนทองอินทร์จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้ บูรณาการการ ปฏิบัติงานร่วมกับอื่น เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแสบูรณาการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การ ป้องกัน การ ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อ กำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและเป็นประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

ส่วนราชการหมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารหมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือพบความ ผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

๔. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์โดยผ่านทางช่องทาง

๕ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ณ สำนักปัสต องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๒. เบอร์โทร ๐๔๒-๒๑๙๙๑๑ ในวันและเวลาราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nontongin.go.th
๔. ทาง www.facebook.com/องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์
๕. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๕๗ หมู่ ๔ ตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี
๖. สายด่วน นายก อบต. ๐๘๗-๘๖๗๗๑๑๐ ปลัดอบต. ๐๘๑-๙๐๓๗๙๑๐๔

๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยง กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. การใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพประกอบด้วย

➢ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

➢ วัน เดือน ปีของหนังสือผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

➢ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏ อย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

➢ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้าง กระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่

๔. เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

➢ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

➢ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้ บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เน้น เรื่องเฉพาะกรณี

๓. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
สำนักปลัดอบต.โนนทองอินทร์ (ร้องเรียนด้วยตัวเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๕๗ หมู่ ๔ ตำบลโนนทองอินทร์ อำเภอภูแก้ว จังหวัดอุดรธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๒-๒๑๙๙๑๑)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน www.nonthongin.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางfacebook ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายด่วน นายก อบต. ๐๘๗-๘๖๗๗๑๑๐ ปลัดอบต. ๐๘๑-๙๐๓๗๙๑๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ

๑. หน่วยงานรับผิดชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองอินทร์ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ- สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึง สาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

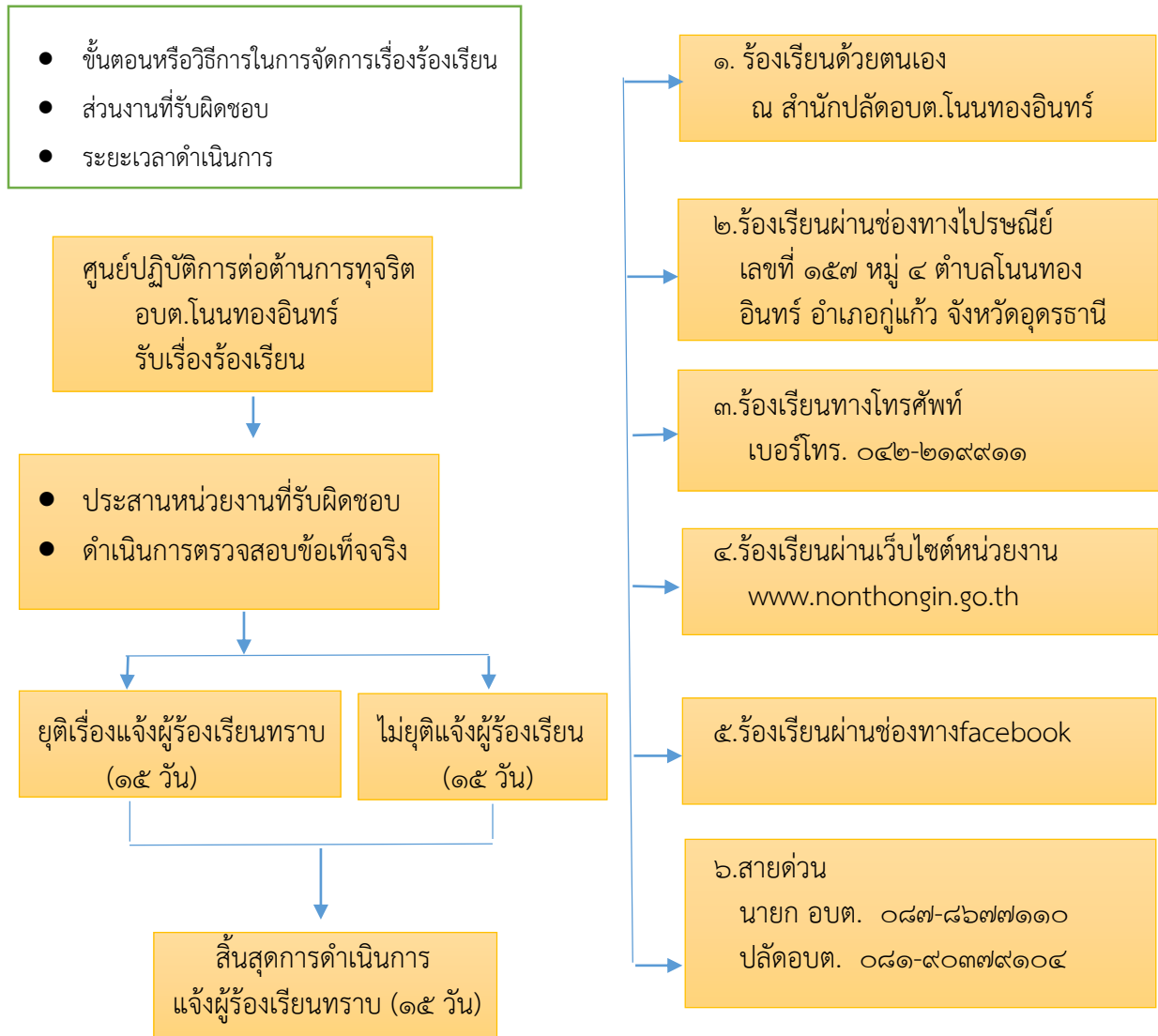
๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

หนังสือข้อร้องเรียน/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