



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนที่มารับบริการ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๖๗) เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้ง เบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ “อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า จึงเป็นเรื่องที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

อาศัยอำนาจความตามมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๑๗๙ หมู่ ๒ ตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า โดยมอบหมายให้ ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบาย และแผน เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกสง่า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า เช่น การประพุดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันและเสนอคำร้องเรียนการทุจริตและประพุดมิชอบ/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพุดมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพุดมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๓๐๖๕๕๙

๓) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ โดยจัดส่งเอกสารมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า เลขที่ ๑๗๙ หมู่ ๒ ตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

๔) ร้องเรียนผ่านทางตู้รับความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า เลขที่ ๑๗๙ หมู่ ๒ ตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

๕) ร้องเรียนผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

๖) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.khoksanga.go.th

๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพุดมิชอบ

๘.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพุดมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

๘.๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพุดมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๓ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพุดมิชอบทราบ

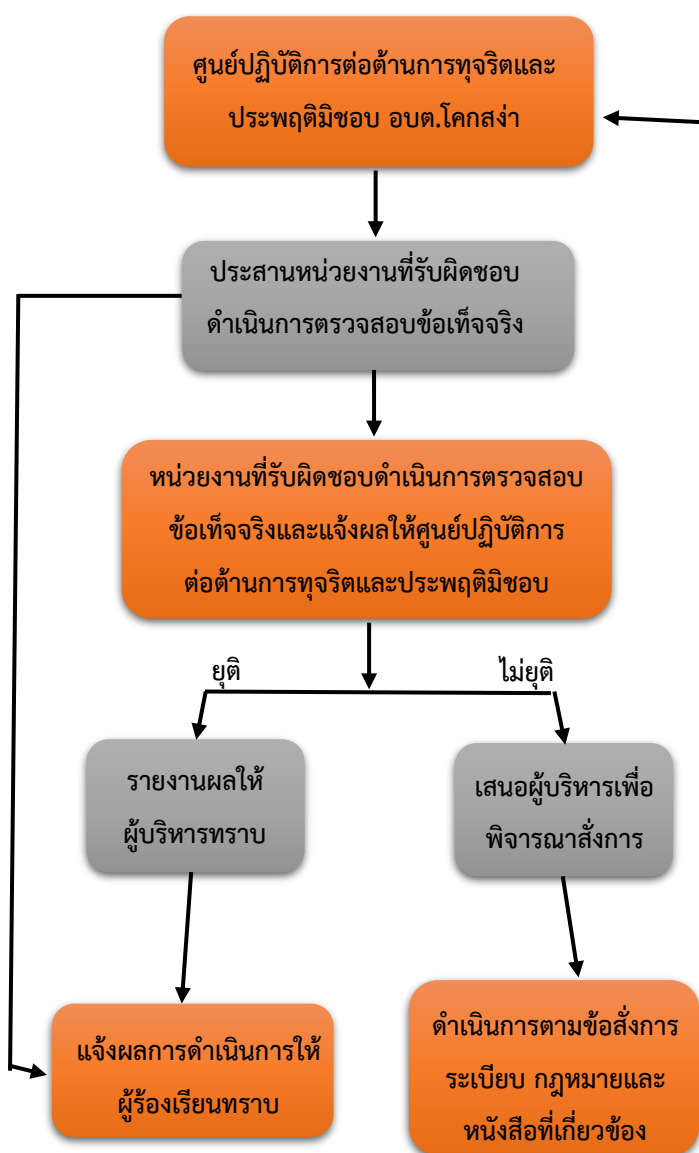
๘.๔ กรณีข้อร้องเรียนไม่มีมูลให้รายงานผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๕ กรณีข้อร้องเรียนมีมูลให้รายงานผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการและดำเนินการ ดังนี้

- ๘.๕.๑ ดำเนินการตามข้อสั่งการ ระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๕.๒ รายงานให้ผู้บริหารเพื่อทราบ
- ๘.๕.๓ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๓๐๖ ๕๙๙
- ๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ส่งเอกสารมาที่ อบต.โคกสง่า
- ๔. ร้องเรียนผ่านทางตู้รับความคิดเห็น ณ ที่ทำการ อบต.โคกสง่า
- ๕. ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- ๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.khoksanga.go.th

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนหน่วยงานจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
- กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน หน่วยงานจะแจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๓๐๖ ๕๕๕๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.khoksanga.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้ง เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงาน ดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานตอบรับการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๕ วันทำการและแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองคํการบริหารส่วนตำบลโคกสง่าทราบทุกไตรมาส
- ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนการ

ทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริตเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า พิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)