

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงด้วย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. หน้าที่.....	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๕
๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๕
๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน.....	๕
๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๗. มาตรฐานงาน	๕
๑๘. แบบคำร้อง.....	๕

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

๔. หน้าที่ของส่วนที่รับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- ๑) เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- ๒) เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

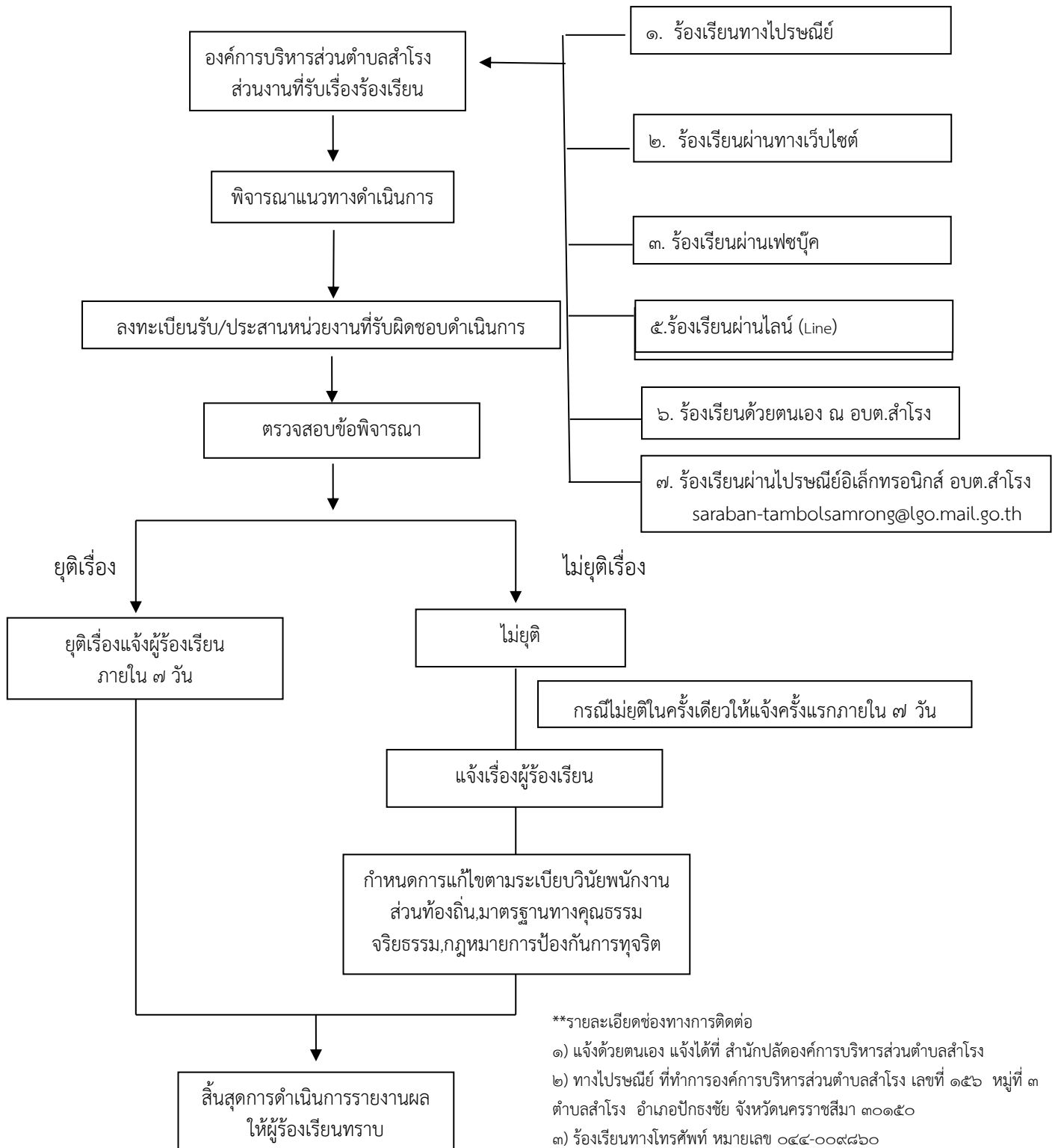
- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลสำโรง อำเภอบึงขัง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๕๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๐๐๙๘๖๐
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๕) เว็บไซต์ [http:// www.tambolsamrong.go.th](http://www.tambolsamrong.go.th)
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๗) สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๗๑๖๘๓๐๓
- ๘) Line ID 044009860
- ๙) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อบต.สำโรง saraban-tambolsamrong@lgo.mail.go.th

๙. 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)
- ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**รายละเอียดช่องทางการติดต่อ

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลสำโรง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๕๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๐๐๙๘๖๐
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๕) เว็บไซต์ [http:// www.tambolsamrong.go.th](http://www.tambolsamrong.go.th)
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๗) สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๗๑๖๘๓๐๓
- ๘) Line ID 044009860
- ๙) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อบต.สำโรง
sarabantambolsamrong@lgo.mail.go.th

๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๗ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
Facebook หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
Line องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผล ให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

- ๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๘. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....
ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้
นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....
หน่วยงาน.....
โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)