

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียกเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๓ มกราคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ผู้รับผิดชอบงาน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียนการประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร่วร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

อำนาจตาม มาตรา ๕๔ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก หมู่ที่ ๑ ตำบลทับทัน อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก เช่น การประพฤตินิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก หรือ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสำหรับบุคคลภายนอก

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก หมู่ ๑ ตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๕๐)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๓.๑ สายด่วนนายก อบต.ลำเพียก หมายเลข ๐๙๐-๓๕๘-๖๙๕๓

๓.๒ สายด่วนรองปลัด อบต.ลำเพียก หมายเลข ๐๙๕-๕๕๙-๑๙๑๑

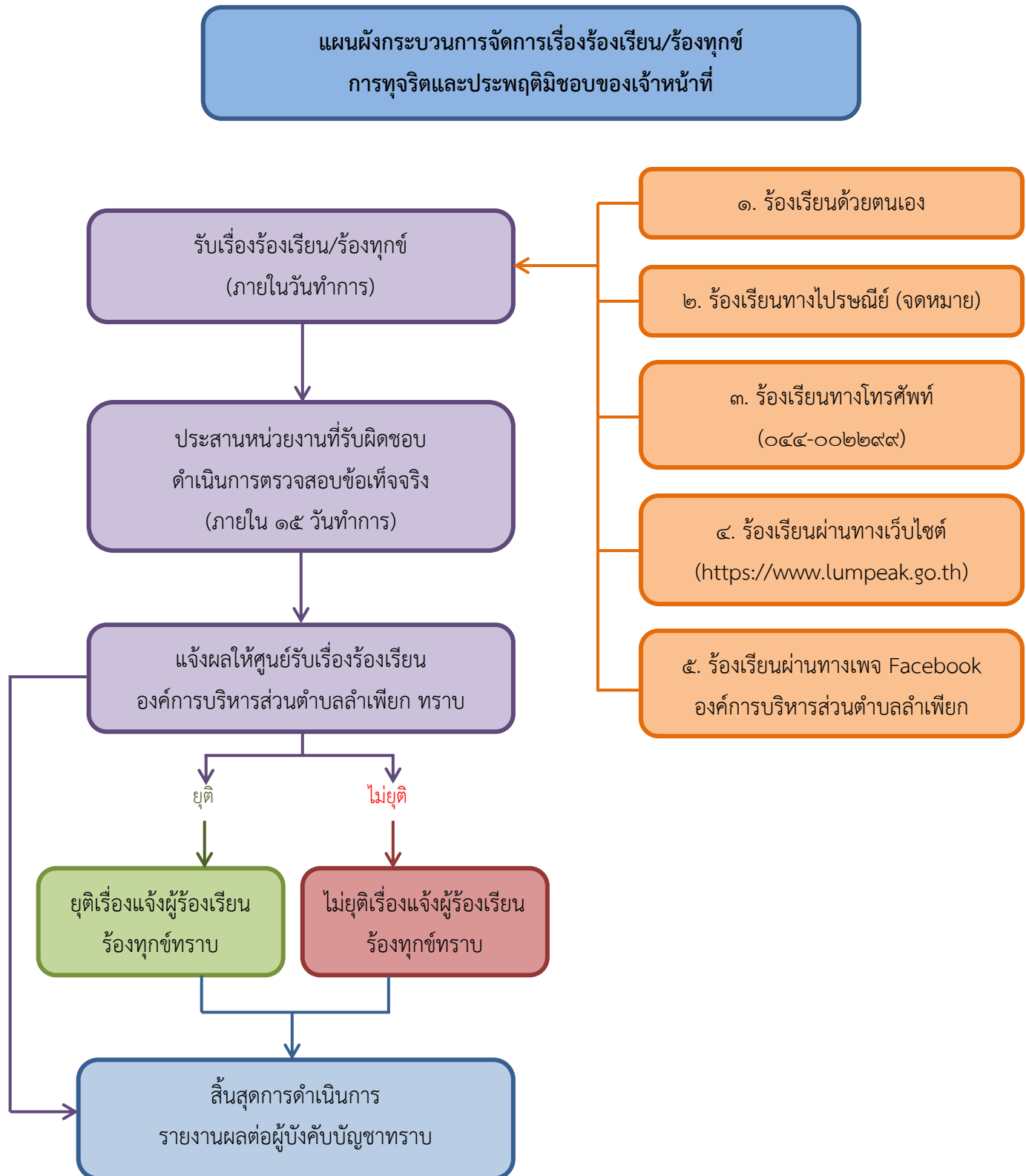
๓.๓ หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน และหมายเลขโทรสาร ๐๔๔-๐๐๒๒๙๙

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๕) เว็บไซต์หลัก <https://www.lumpeak.go.th> (ช่องทางการร้องเรียน-การทุจริต)

๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ผู้รับผิดชอบ

๑. จ.อ.พรชัย โพธิ์รัง ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก รักษาการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๒. นางสาวสุมาลี พลอยศรีชัชวาล ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาการแทน หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- บันทึกข้อมูลการร้องเรียนและความเห็นเบื้องต้นเสนอผู้บริหารตามแบบฟอร์มที่กำหนด ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

- ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และบันทึกผลเสนอผู้บริหาร เพื่อสั่งดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้ดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งผล ความก้าวหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐.๒ สำหรับผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส

- แจ้งข้อมูลพฤติกรรมการกระทำทุจริตพร้อมพยาน หลักฐาน (ถ้ามี) ตามช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๗

- ระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินการ และหรือ ประสานงานอื่นๆ

- กรณีผู้ร้อง หรือผู้แจ้งเบาะแส ไม่ประสงค์แสดงตัว ในส่วนข้อมูลผู้ร้องให้ระบุ “ไม่ประสงค์แสดงตัว” แต่องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ขอสงวนการดำเนินการในกรณีที่การร้องครั้งนั้น ไม่ปรากฏพยาน หลักฐาน อันอาจเชื่อได้ว่ามีการกระทำการทุจริต

- กรณีผู้ร้อง หรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถแสดงตัวได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก จะดำเนินการภายใต้มาตรการการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูลโดยเคร่งครัด

- ผู้ร้อง หรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถติดตามการดำเนินการได้ตามช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อ ๗

๑๑. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขัดแย้งเพียงพอสื่อสารดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นข้อเท็จจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

๑๔. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลำเพียกทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๕๐

วันที่..... เดือนพ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง (ถ้ามี).....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ชื่อ-สกุล.....
สาเหตุ.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นจริงทุกประการโดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)