

คู่มือ ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม ร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส เป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติ ราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งนี้เพื่อให้ การ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส	
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
วัตถุประสงค์	
จำกัดความ	
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
ภาคผนวก	

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำใสโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. สถานที่ตั้ง

หมู่ที่ ๑ ตำบลน้ำใส อำเภोजตุรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส เช่นการประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่นเช่น มี สติติเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

การดำเนินการ หมายถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่นับจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ หมู่ที่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส อำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๘๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๖๕๒๐๗๔

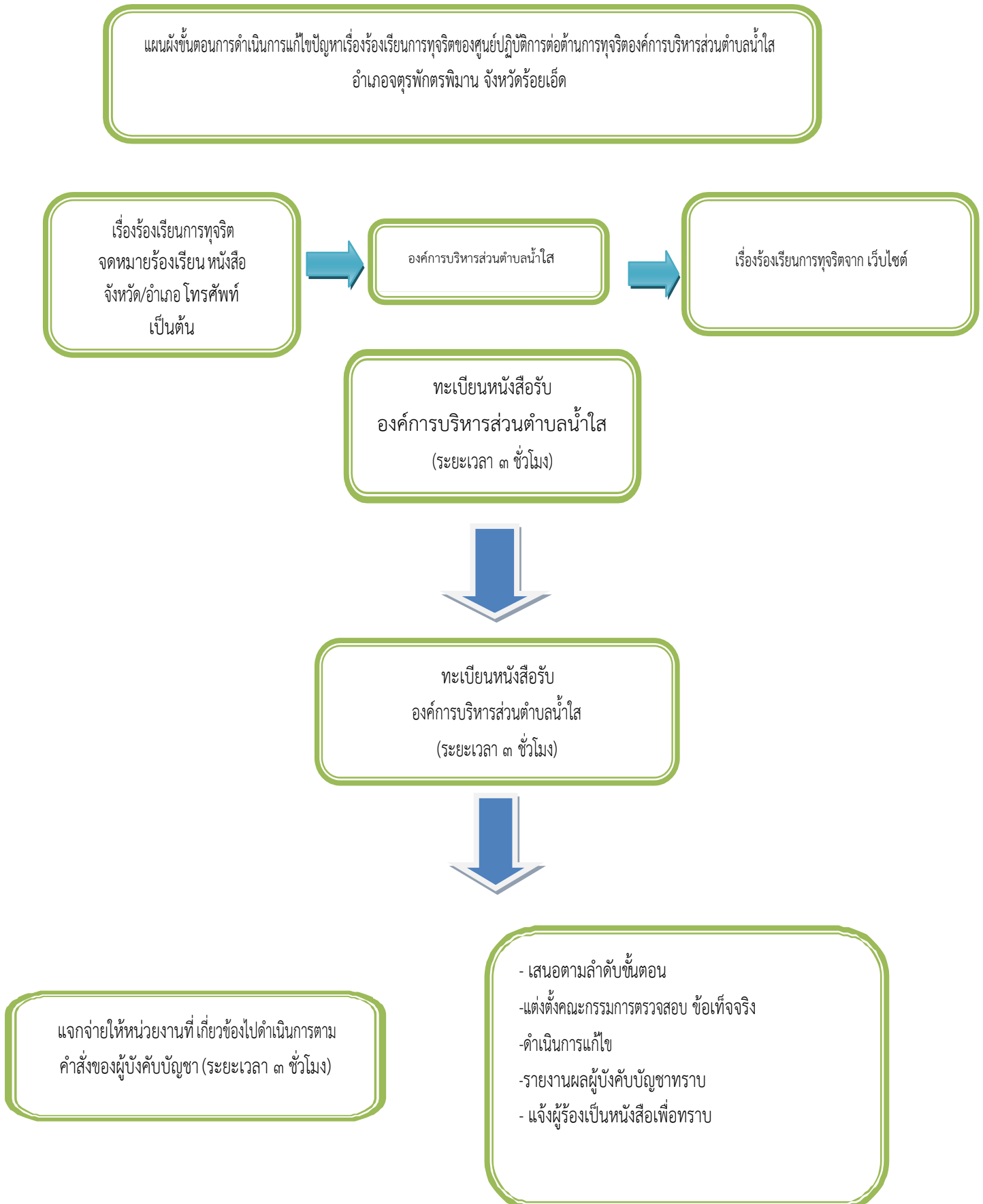
๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๕) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๖) Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๗) สายตรงนายก องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (ขั้นตอน)



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใสจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
	ตรวจสอบช่องทาง	รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๕๒๐๗๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก องค์การบริหารส่วน ตำบล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของคู่กรณีที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปราກฎอย่างชัดเจนว่ามี มูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ที่ขัดแย้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๑๑.๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการ สืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ วันที่ ๒๒ ธันวาคม

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่ง ที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กระอิสรระที่กฎหมาย กำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น แล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าควรรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยรายละเอียดคือชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตต่อองค์การบริหารส่วน ตำบลน้ำใส

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงาน ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรี ตำบลน้ำใสทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปรายงานข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของ หน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำใส

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

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

ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล

น้ำใส พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่ง
เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

()