

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่
ญ่

อำเภอศรีสมเด็จ

จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ใน การ ก ำ ห น ด บ ท บ า ท ห น ำ ที่ ก ำ ห น ด ท ศ ท ำ ง ว ำ ง ก ร อ บ ต ำ เ น ี น ก ำ ร บ ำ อ ง ก ำ น แ ล ะ ป ร ำ บ ป ร ำ ม ก ำ ร ท ุ จ ร ี ต แ ล ะ ป ะ ร ะ ก ฤ ต ี ม ี ช ะ อ บ ใ ห้ ส อด ค ล ำ อ ง ก ำ บ ย ุ ท ศ ส ำ ส ต ร ช ำ ด ี ว ำ ด ำ ย ก ำ ร บ ำ อ ง ก ำ n แ ล ะ ป ร ำ บ ป ร ำ ม ก ำ ร ท ุ จ ร ี ต (พ . ศ . 2 5 6 0 - 2 5 6 4) ใ ห้ ใ ช้ เ ี น เ ค ร ื่ อ ง ม ี อ ใ น ก ำ ร บ ำ อ ง ก ำ n แ ล ะ ป ร ำ บ ป ร ำ ม ก ำ ร ท ุ จ ร ี ต ค อ ร ำ ป ค อ ร ำ ป ช ำ n โ ด ย ม ุ ง เ น ี น ก ำ ร ส ำ ร ำ ง ฐ ร ร ม ำ ก ี บ ำ l ใ น ก ำ ร บ ำ ร ิ ห ำ r ก ำ n แ ล ะ ส ำ g เ ส ี r ี m ก ำ r ม ี ส ำ n ร ำ m จ ำ k ท ุ ก ภ ำ c ส ำ n ใ น ก ำ r ต ร ำ v ส ำ o b k ำ r เ ผ ำ r ะ v ำ g

ด ำ n ั n ใ ห้ ก ำ r ต เ ี n k ำ r ก ี y ำ v ก ำ b k ำ r จ ำ d k ำ r ร ี o n g ร ี o n g ร ี y ำ n k ำ r ท ุ จ ร ี ต
ท ี o n g k ำ r บ ำ r ิ ห ำ r ส ำ n ต ำ b l

หนองใหญ่ กำหนดขึ้น เป็นแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน
อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
โดย ได้ ร ำ v ร ำ m แ น ำ v ท ำ g ต ำ เ ี n k ำ r ร ี o n g ร ี o n g ร ี y ำ n k ำ r ท ุ จ ร ี ต
ท ำ n ี ใ ห้ k ำ r จ ำ d k ำ r ร ี o n g ร ี o n g ร ี y ำ n k ำ r ท ุ จ ร ี ต บ r r ล ุ ก ำ r ก ี g

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔๕
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ ใน อำนาจหน้าที่ ของ ส่วนราชการ นั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือกำหนดการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดตามพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

มาตรา๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗
แก้ไขเพิ่มเติมถึง

(ฉบับที่๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. สถานที่ตั้ง

เลขที่ 72 หมู่ 6 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

๕. วัตถุประสงค์

๑)

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒)

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
ที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล
(Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ เช่น การประพรมพืชมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความ

ผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงาน

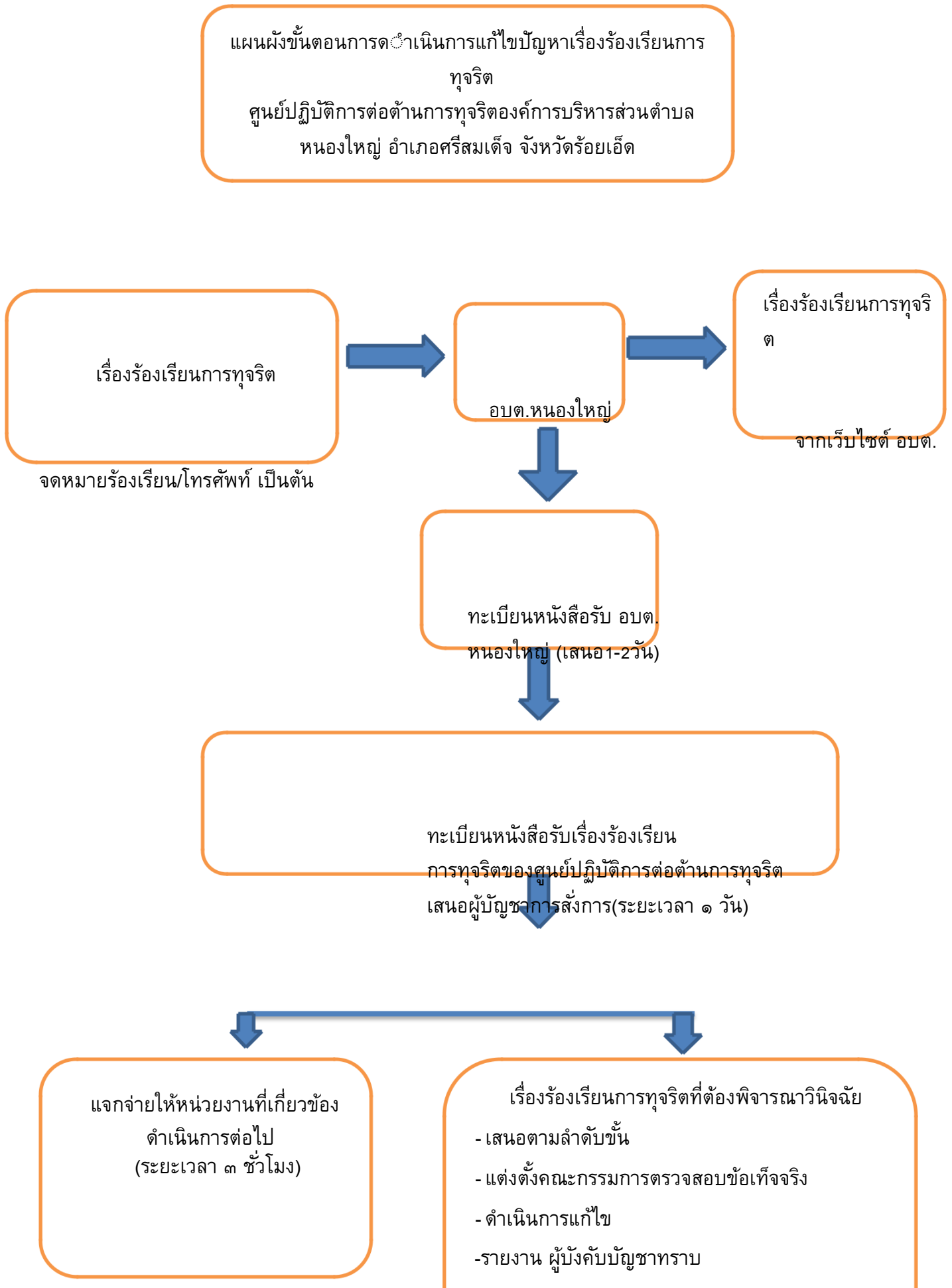
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่
- ๒) ทางไปรษณีย์ (72 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 45000)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 4350 1663
- 4) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่
- ๕) เว็บไซต์ www.Nongyai-srisomdet.go.th
- ๖) Facebook อบต.หนองใหญ่
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ 081 9653876

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



- แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ

(กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งอีกภายใน
๑๕ วัน)

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญห า	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043501663	ทุกวันท ำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nongyai-srisomdet.go.th	ทุกวันท ำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทางFace Book	ทุกวันท ำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรง นายก อบต. 081 9653876	ทุกวันท ำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏ อย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ
 - 4) สืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถทำข้อมูลเพื่ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐ

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์
เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุย่านหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน
สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี๒๒ เมื่อวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๑
จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว
หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือ
องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ
เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ
ดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ให้อยู่
เรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด-สกุลคือผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ
กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน
เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

๑๓. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑)
หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสําเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด
เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ดำเนินการรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน๑๕วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

3) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำรายไตรมาส
ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ตำบลหนองใหญ่ ทราบทุกไตรมาส

4) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน
ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะ

แส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐาน ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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