



คู่มือการปฏิบัติงานการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และ อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนที่มาใช้บริการ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

หลักการและเหตุผล

๑

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑

สถานที่ตั้ง

๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

วัตถุประสงค์

๑

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒

ช่องทางการร้องเรียน

๓

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๓

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๓

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔

การบันทึกข้อร้องเรียน

๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน

๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤติชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการ ร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗” อำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล

๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ - พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๑๗๙ หมู่ ๒ ตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วน ตำบลโคกสง่า

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคคลากร] B --> D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} C --> D </pre>		-รับเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งตามช่องทางต่าง -พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด สำนักปลัด ทุกส่วนราชการ
๒	<pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E([ไม่มีมูล]) D --> F([มีมูล]) E --> G[ไม่มีรายงาน] G --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] F --> I[รายงาน] I --> J[ผู้มีอำนาจ พิจารณาดัง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] </pre>		-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียก รับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ หากไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๕๕ -๕
- ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ส่งเอกสารมาที่ ๑๗๕ หมู่ ๒ อบต.โคกสง่า อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

๔๐๑๒๐

- ร้องเรียนผ่านทางผู้แสดงความคิดเห็น ที่ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า อำเภอพลจังหวัดขอนแก่น

- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.khoksanga.go.th

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ กำหนด ดังนี้

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า
๑.กระบวนการ : การประสานงานแก้ปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	
๒.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	
๓.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานตอบรับการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่าทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขบัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสง่า พิจารณาดำเนินการ

ตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

