คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการ

ดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็น แนวทางการ

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน

จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน จึงได้

จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

๑.หลักการและเหตุผล ๑

๒.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องการร้องเรียนการทุจริต ๑

๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

๕. วัตถุประสงค์ ๑

๖. คำจำกัดความ ๒

๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒

­๘ แผนผังขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๓

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๔

๑๐. การติดตามเรื่องการร้องเรียนการทุจริต ๔

๑๑. การรายงานผลการจัดการเรื่องการร้องเรียนการทุจริต ๔

๑๒. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต ๔

-๑-

**คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริต อบต.บ่อแก้ว**

**1. หลักการและเหตุผล**

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญ

ของรัฐบาล โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 – 2564) และรัฐบาลได้กำหนด อยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งองค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนี การรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดย การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วมีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอรัปชั่นในวงราชการเป็น นโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ภาคประชาชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่นในหน่วยงานภาครัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและ

อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ที่ต้องการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอรัปชั่นในหน่วยงานภาครัฐ

**๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ถนนนาคู-สกลนคร อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

1. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

2. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๓. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. วิเคราะห์คัดแยกเนื้อหาข้อร้องเรียนแล้วรายงานผู้บริหาร

๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. สรุปรายงานผลประจำปีเสนอผู้บริหาร

**๕. วัตถุประสงค์**

1. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

/-๒- ๒. เพื่อให้การ...

-๒-

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**6. คำจำกัดความ**

**“ผู้รับบริการ”** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ

ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

**“การดำเนินการ”** ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

**“ผู้ร้องเรียน”** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อแจ้งเบาะแสตามช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง

ที่นักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว กล่องรับฟังความคิดเห็นของประขาชน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วโดยตรง เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ่อแก้ว เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

7.1 รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว การร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว, ทางโทรศัพท์

กล่องรับฟังปัญหา และการร้องเรียนโดยตรงต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

7.2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวนหามูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นรายงานให้ผู้บริหารเพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

7.3 หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7.4 หากพบว่ามีมูล เสนอให้ผู้บริหารดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการ

ดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

7.5 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

/-๓- แผนผัง.......

-๓-

**๘ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ช่องทางการร้องเรียน**

๑.สำนักงานปลัด อบต. บ่อแก้ว

๒. ทางไปรษณีย์

๓.ทางเว็บไซต์ อบต. บ่อแก้ว

www.bokaew-kalasin.go.th

๔ ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๔-๐๖๗๒

๕ กล่องรับฟังปัญหาความคิดเห็น

๖. ต่อนายก อบต.โดยตรง

**รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**คัดแยก/วิเคราะห์/ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น**

**โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์**

**ผู้บริหารพิจารณาดำเนินการ**

**ไม่มีมูล**

**ยุติเรื่อง**

**มีมูล**

**ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

**วินัย /อาญา/ปกครอง/แพ่ง**

**แจ้งผู้ร้องเรียน**

(กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ หน่วยงานที่ชัดเจน)

**จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปี**

/-๔- ๙. หลักเกณฑ์.....

-๔-

**๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน**

8.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

**๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน**

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกคำขอร้องเรียน

**๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน** ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑1. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน - รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑2. **มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ** ภายในระยะเวลาที่กำหนด - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

**คำขอร้องเรียน**

**เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว**

ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ............................................................ เบอร์โทรศัพท์ .............................................

ที่อยู่ .....................................................................................................................................................................

ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ........................................................ สังกัด ...........................................................

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้ ..........................................

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

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ...............................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

ลงชื่อ ....................................... ผู้ร้องเรียน

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

วันที่ ........ เดือน ....................... พ.ศ. .......

**คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำศูนย์ฯสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้