

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริต



สำหรับ นิติกร สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริต อบต.ป่อแก้ว

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนด อยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้วได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็น นโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ภาคประชาชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ต้องการแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐ

๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว ถนนนาคู-สกลนคร อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
๓. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๔. วิเคราะห์คัดแยกเนื้อหาข้อร้องเรียนแล้วรายงานผู้บริหาร
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๖. สรุปรายงานผลประจำปีเสนอผู้บริหาร

๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อแจ้งเบาะแสตามช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว กล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วโดยตรง เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ่อแก้ว เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว การร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว, ทางโทรศัพท์ กล่องรับฟังปัญหา และการร้องเรียนโดยตรงต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

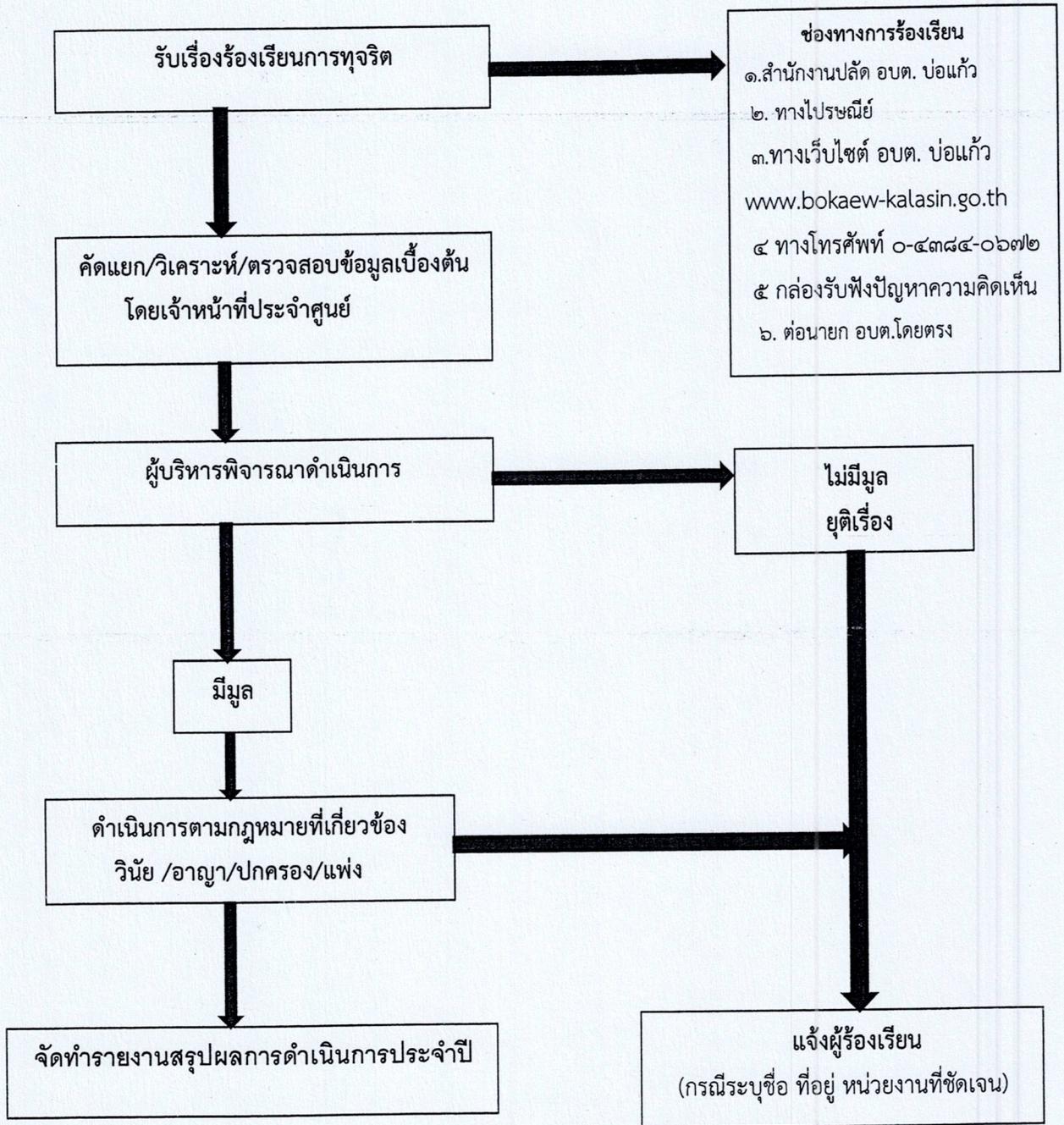
๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวนหามูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นรายงานให้ผู้บริหารเพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล เสนอให้ผู้บริหารดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการ ดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกคำขอร้องเรียน

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

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

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

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

คำขอร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปอแก้ว

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์

ที่อยู่

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน สังกัด

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ 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 เพื่อให้สำนวนฯสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

.....
ด้วยรัฐบาลได้กำหนดให้การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันในวงราชการ เป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐขึ้น ประกอบกับ มาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขถึงฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้หน่วยงานรัฐจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น เพื่อเป็น ช่องทางและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการ ทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว โดยมีช่องทาง ในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังนี้

๑. ยื่นคำร้องเรียนได้ด้วยตนเองที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
 ๒. ทางไปรษณีย์
 ๓. ทางเว็บไซต์ อบต. บ่อแก้ว www.bokaew-kalasin.go.th
 ๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๘๔-๐๖๗๒
 ๕. กล่องรับฟังปัญหาความคิดเห็น
 ๖. ต่อนายก อบต. โดยตรง
- จึงประกาศมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ).....

(นายธนกศักดิ์ เหลาแหลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว

ที่ ๑๖๖ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้วได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น เพื่อดำเนินการป้องกัน และการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันขององค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว ให้ระบบราชการที่โปร่งใส สามารถติดตาม ตรวจสอบ ลงโทษผู้ทุจริตได้โดยเด็ดขาด และส่งเสริมให้ภาคประชาชน กลุ่ม องค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมในการ ป้องกันและการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือ กลุ่มต่างๆ ได้แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาศัยอำนาจความตาม มาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่อแก้ว ประกอบด้วยบุคคลดังนี้

- | | | |
|------------------------------|----------------------------------|------------------|
| ๑. นางสาวสลิลทิพย์ โพธิมูล | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสมมุติ เพียรภูเขา | ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๓. นายนิเวศน์ โพธิกมล | ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๔. นายปริญญา ทองนาค | หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๕. นายสำราญ มีคำนิล | ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | กรรมการ |
| ๖. นางสาวรัชณี ถิตย์ประเสริฐ | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | กรรมการ |
| ๗. นายไพโรจน์ กุตรแสง | นิติกร | เลขานุการ |
| ๘. นางสาวอุราพร เพ็งลุน | เจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ให้มีหน้าที่ดังนี้

(๑) พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเบื้องต้น หากพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลให้รายงานนายกององค์การ บริหารส่วนตำบลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) หากพบว่าเรื่องร้องเรียนการทุจริตมีมูลให้คณะกรรมการรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทราบ เพื่อ พิจารณาดำเนินตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๓) ให้คณะกรรมการพิจารณาวางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายธนศักดิ์ เหลลาแหลม)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลป่อแก้ว