



คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องตามกรอบแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๒ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ(พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติ มิชอบ โดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบหล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มี จิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการทุจริต เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างแท้จริง โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง เป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องตามกรอบแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๒ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ(พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติ มิชอบ โดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบหล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มี จิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

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

สถานที่ตั้ง

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง เลขที่ ๗๓ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลหัวเมือง
อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้ององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง เช่น การประพฤติดมขบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

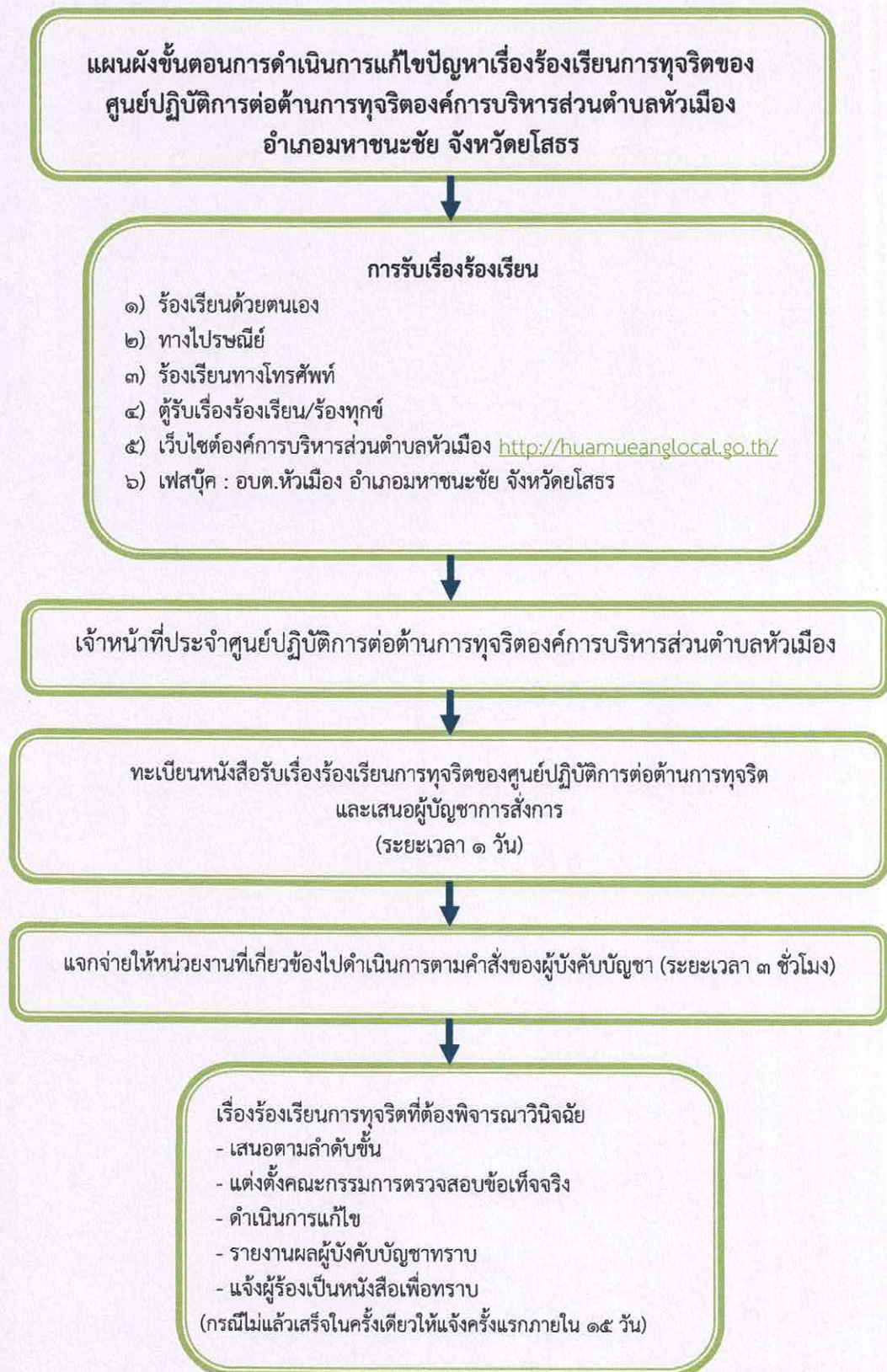
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง เลขที่ ๗๓ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลหัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ๓๕๑๓๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๗๕๖-๘๓๖
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
- ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง <http://huamueanglocal.go.th/>
- ๖) เฟสบุ๊ค : อบต.หัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๗๕๖-๘๓๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://huamueanglocal.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระโสมที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลนิเวศน์ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
อ.มหาชนะชัย จ.ยโสธร ๓๕๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)