



คู่มือ/แนวทาง
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง โดยปฏิบัติตามคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

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

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตหรือประพาศติมิชอบ เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพาศติมิชอบตั้งแต่นั้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

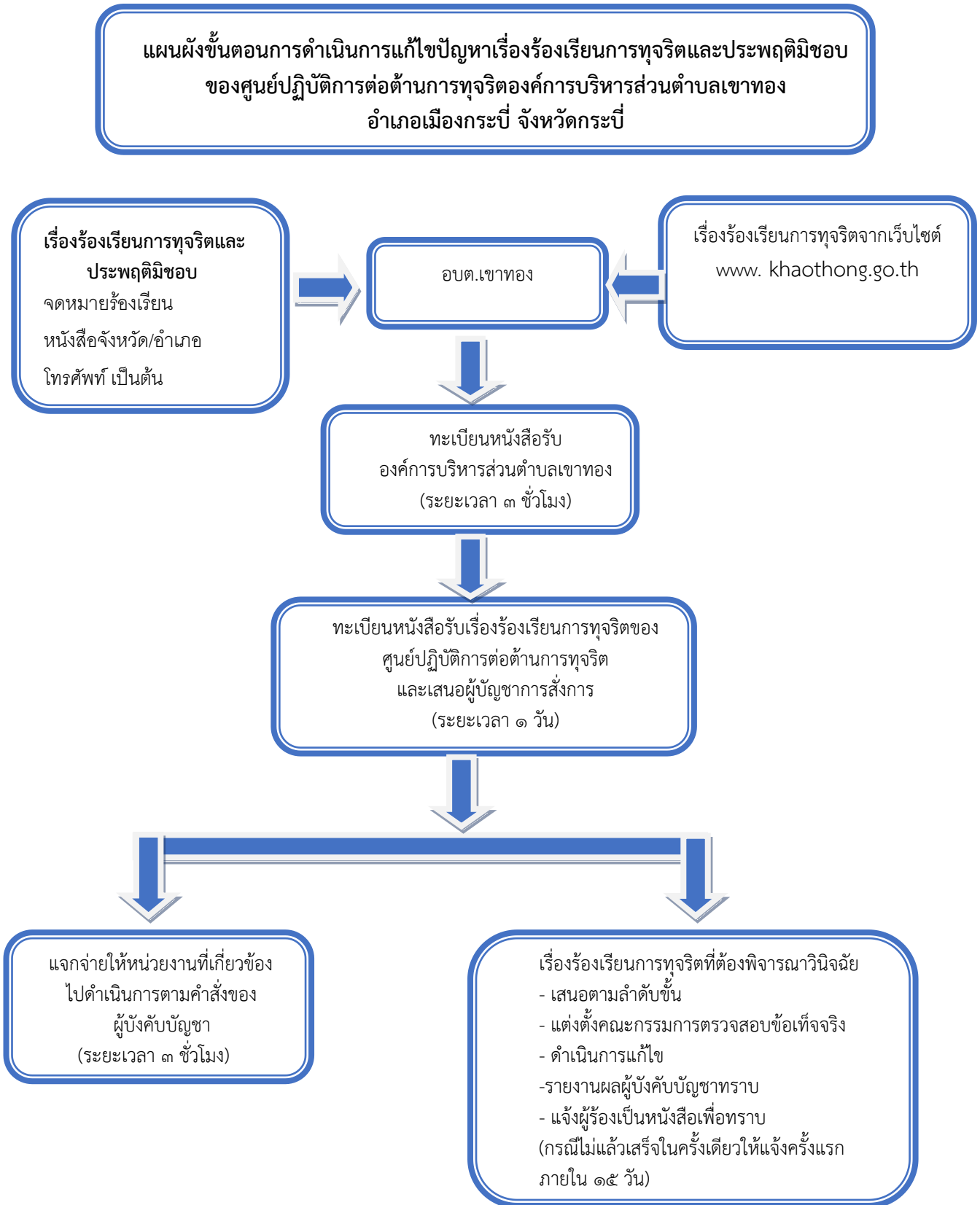
๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง หมู่ที่ ๑ ตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๖๔ ๔๕๘๑
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
- ๕) เว็บไซต์ www.khaothong.go.th
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๔ ๔๕๘๔	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.khaothong.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน)

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ชื่อ สกุล และตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๔) ช่วงระยะเวลาที่เกิดเหตุ

๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ๖) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่รับเป็นคำร้องเรียนในเรื่องที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลคลองท่อมได้ทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง
อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแ
สการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาทอง เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
เขาทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา โดยมีรายละเอียดและพฤติการณ์ ดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสะ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสะ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ติดต่อกลับที่หลายเลขโทรศัพท์.....