# คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่




## องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา

## อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ

www.nongpunta.go.th

# คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ดังนั้น เพื่อให้การดาเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร่องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทาเปนไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชนตอการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกตอเจาหนาที่ผูปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคูมือการปฏิบัติงานเรื่องร่องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องรองเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อใหการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริต
องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

**สารบัญ**


| **เรื่อง** | **หนา** |
|---|---|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ผู้รับผิดชอบ | ๑ |
| หนาที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑ |
| ชองทางการรับเรื่องรองเรียน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริต | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| การรับและตรวจสอบขอร่องเรียนจากชองทางตาง ๆ | ๔ |
| หลักเกณฑในการรับเรื่องร่องเรียน/แจงเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| การบันทึกขอร่องเรียน | ๕ |
| การประสานหนวยงานเพื่อแกไขข่อรองเรียนและการแจงกลับผูรองเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข่อรองเรียนของหนวยงาน | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอรมใบรับแจงเหตุเรื่องราวรองเรียนการทุจริต | |

**คูมือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**
**ของศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริต องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา มีบทบาทหนาที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการปองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใหสอดคลองกับยุทธศาสตรชาติวาดวยการปองกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใชเปนเครื่องมือในการปองกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจงเบาะแสและเรื่องรองเรียน การทุจริต จากชองทางการรองเรียนของศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา โดยปฏิบัติตามคูมือการปฏิบัติงานเรื่องรองเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคลองกับพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑ และวิธีการบริหารกิจการบานเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดวา “เมื่อสวนราชการใดไดรับการ ติดตอสอบถามเปนหนังสือ จากประชาชน หรือสวนราชการดวยกันเกี่ยวกับงานที่อยูในอำนาจหนาที่ของสวน ราชการนั้น ใหเปนหนาที่ของสวนราชการนั้นที่จะตองตอบคำถามหรือแจงการดำเนินการใหทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหนาที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอ ร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเวน การปฏิบัติหนาที่ โดยมิชอบของเจาหนาที่สังกัดองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา จึงเปนเรื่องที่ศูนยปฏิบัติการตอตานการ ทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทาจำเปนตองดำเนินการเพื่อตอบสนองความตองการของประชาชน ภายใตหลักธรรมาภิบาล

**๒. การจัดตั้งศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา**

มาตรา ๕๙ แหงพระราชบัญญัติสภาตำบล และองคการบริหารสวนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แกไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

**๓. สถานที่ตั้ง**

เลขที่ ๒๓ หมู ๑๑ ที่ทำการองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา อำเภอโซพิสัย จังหวัดบึงกาฬ

**๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา

**๕.หนาที่ความรับผิดชอบ**

เปนศูนยกลางในการรับเรื่องรองเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

**๖. วัตถุประสงค**

๑) เพื่อใหการดำเนินงานจัดการเรื่องรองเรียนการทุจริต องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา มี ขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเปนมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อใหมั่นใจวาไดมีการปฏิบัติตามขอกำหนด ระเบียบหลักเกณฑเกี่ยวกับการจัดการขอรองเรียนที่กำหนดไวอยางสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษสิทธิของประชาชนและผูรองเรียน /แจงเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**๗. คำจำกัดความ**

**เรื่องรองเรียน หมายถึง** ความเดือดรอนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหนาที่ตางๆ ของเจาหนาที่ สังกัดองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา เชน การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณสอไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจาง ขององคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

/ผูรองเรียน...

**ผู้รองเรียน/แจงเบาะแส หมายถึง** ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจงเบาะแสต่อองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา หรือสวนราชการที่เกี่ยวของ

**เจาหนาที่ หมายถึง** เจาหนาที่ของรัฐ พนักงานสวนตำบลและพนักงานจาง

**หนวยรับเรื่องร้องเรียน/แจงเบาะแส หมายถึง** ศูนยปฏิบัติการตอต่านการทุจริต องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

**การดำเนินการ หมายถึง** การจัดการกับเรื่องร้องเรียน /แจงเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจงผู้รองเรียนกรณีที่ผู้รองเรียนแจงชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**๘. ชองทางการรองเรียน/แจงเบาะแส**

๑) รองเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริต องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

๒) ทางไปรษณีย

( ๒๓ หมู ๑๑ สำนักงานองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา อำเภอโซพิสัย จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๗๐)

๓) รองเรียนทางโทรศัพท หมายเลข ๐๔๒-๔๙๐๙๘๐

๔) กล่องรับเรื่องรองเรียน/รองทุกข องคการบริหารสวนตำบลหนอพงันทา

๕) เว็ปไซต อบต. หนองพันทา www.nonpunta.go.th (ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๖) ช่องทาง Facebook : อบต.หนองพันทา

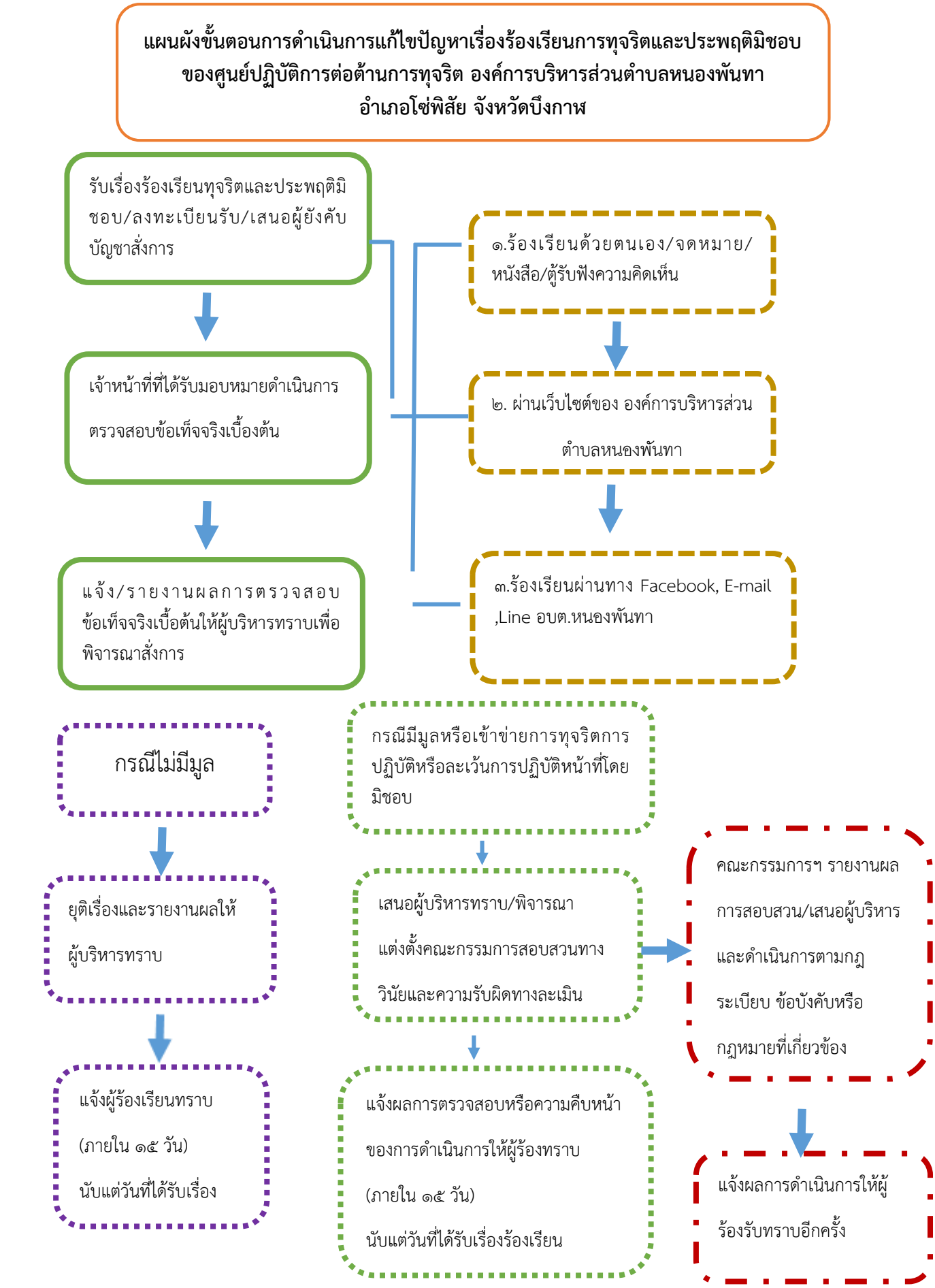
๗) ช่องทาง Email : sarabun@nongpunta.go.th

๘) ช่องทาง Line : อบต.หนองพันทา

๙) สายตรงนายกองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา ๐๙๘ ๒๑๔๘๖๙๕

/๙. แผนผัง...

## ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑) ประกาศจัดตั้งศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

๒) แตงตั้งเจาหนาที่รับผิดชอบประจำศูนยปฏิบัติการตอตานการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

๓) แจงคำสั่งใหแกเจาหนาที่ผูรับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**๑๑. การรับและตรวจสอบขอรองเรียนจากชองทางตางๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอรองเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา จากชองทางตางๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ชองทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ชองทาง ระยะเวลาดำเนินการรับขอรองเรียน/รองทุกข เพื่อประสานหาทางแกไขปญหา | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| รองเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๙๐๙๘๐ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผานกล่องรองเรียน/รองทุกข | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| รองเรียนผานเว็บไซต www.nongpunta.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| รองเรียนผ่าน Email : saraban@nongpunta.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| รองเรียนทาง FaceBook อบต.หนองพันทา | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| ร องเรียนทาง Line : อบต.หนองพันทา | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |
| สายตรงนายกองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา ๐๙๘ ๒๑๔๘๖๙๕ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๗ วันทำการ | |

๑๒. หลักเกณฑ์...

**๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒ ) วัน เดือน ป ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง สถานที่เกิดเหตุ และช่วงเวลาเกิดเหตุ ของเรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง สถานที่เกิดเหตุ และช่วงเวลาเกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา

/๑๔. การประสาน...

**๑๔. การประสานหนวยงานเพื่อแกไขขอรองเรียนและการแจงกลับขอรองเรียน**

๑) หากเรื่องรองเรียนอยูในอำนาจหนาที่ของกองหรือสำนักใหหนวยงานนั้นรายงานผลใหผูรองเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแตวันที่ไดรับเรื่องรองเรียนและสำเนาใหเจาหนาที่ศูนยฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อ จะไดรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสตอไป

๒) หากเรื่องรองเรียนนั้นผูบังคับบัญชามอบหมายใหเจาหนาที่ประจำศูนยฯ ดำเนินการโดยตรงให เจาหนาที่ประจำศูนยฯ รายงานผูรองเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแตไดรับเรื่องรองเรียน

**๑๕. การรายงานผลการจัดการขอรองเรียนของหนวยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอรองเรียนประจำไตรมาสรายงานใหนายกองคการบริหาร สวนตำบลหนองพันทาทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปขอรองเรียน หลังจากสิ้นปงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะหการจัดการขอรองเรียนในภาพรวมของหนวยงานเพื่อใชเปนนำทางในการแกไข ปรับปรุง พัฒนาองคกรตอไป

# ภาคผนวก

**ตัวอยาง**

**แบบคำรองเรียน/แจงเบาะแส (ดวยตัวเอง)**

องคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา
อำเภอโซพิสัย จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา

ขาพเจา.....อายุ.....ป อยูบานเลขที่.....หมูที่.....
ตำบล.....อำเภอ..... .....จังหวัด.....โทรศัพท.....
อาชีพ.....ตำแหนง..... .....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย..... .....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงคขอรองเรียน/แจงเบาะแสการทุจริต
เพื่อใหองคการบริหารสวนตำบลหนองพันทา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือชวยเหลือและ แกไขปญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
..... .....

ทั้งนี้ ขาพเจาขอรับรองวาคำขอรองเรียน /แจงเบาะแส ตามขอความขางตนเปนจริงทุกประการ โดยขาพเจาขอสงเอกสารหลักฐานประกอบการรองเรียน/แจงเบาะแส (ถามี) ไดแก

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดาเนินการตอไป

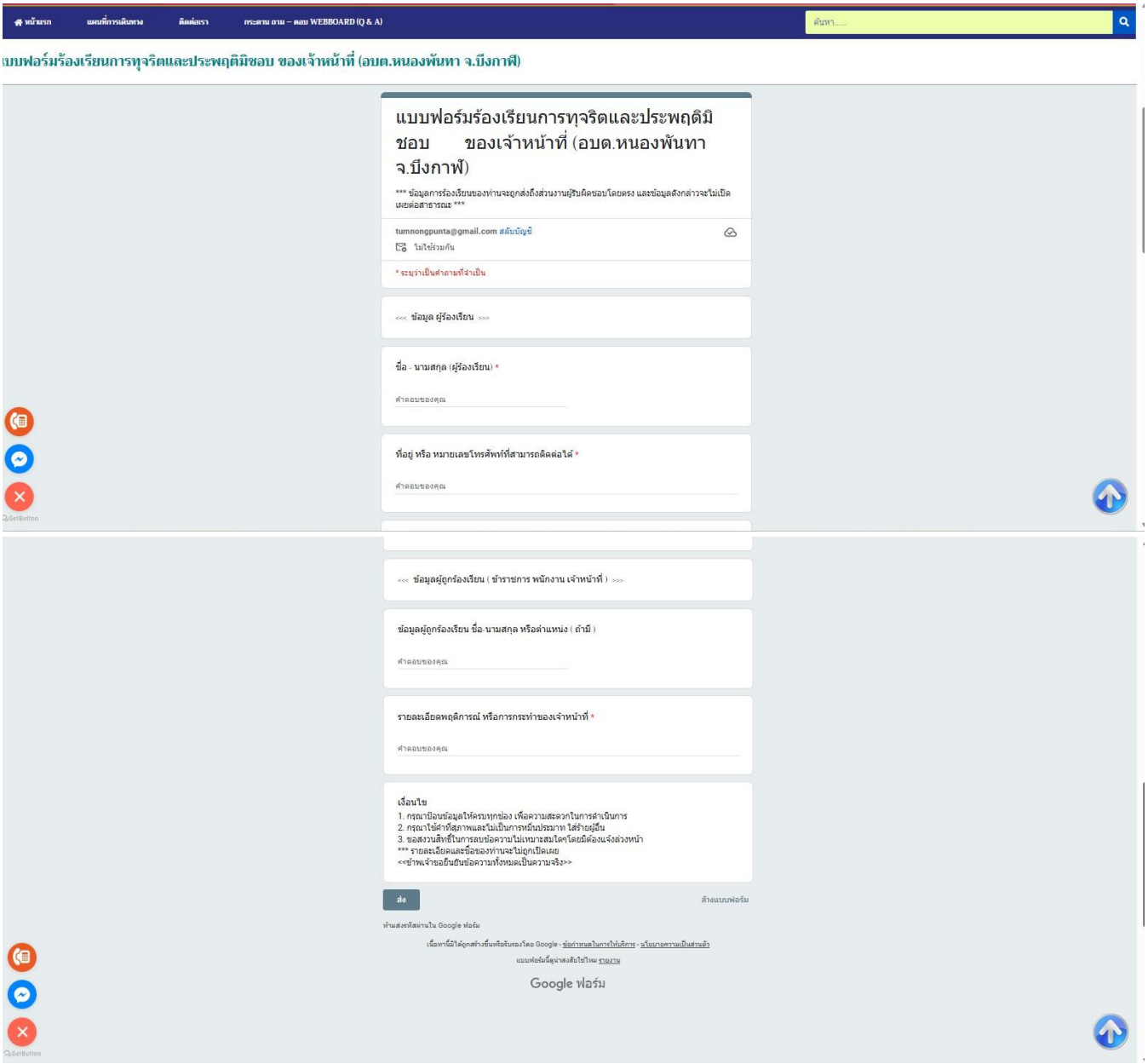
ขอแสดงความนับถือ

(.....)

# ช่องทางร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ อบต.หนองพันทา

www.nongpunta.go.th



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา
อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ
โทร ๐๔๒ – ๔๙๐๙๘๐
โทรสาร ๐๔๒- ๔๙๐๙๘๙
www.nongpunta.go.th