



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โทร. ๐-๔๔๔๔-๑๒๒๑

ที่ นม. ๗๓๗๐๑/ ๕๒๔ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

เรื่องเดิม ตามประกาศสำนักงาน ป.ป.ช. เรื่องประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๔.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อ ๑๗ ประเมินแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน นั้น

ข้อเท็จจริง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกข้อความนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวสุกฤษฎี โสวาท)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ความเห็นของปลัด อบต.....

(นางสาวดวงใจ ขมพุทธ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ข้อพิจารณา/สั่งการ

☒ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(นายเสมอ ภู่นอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

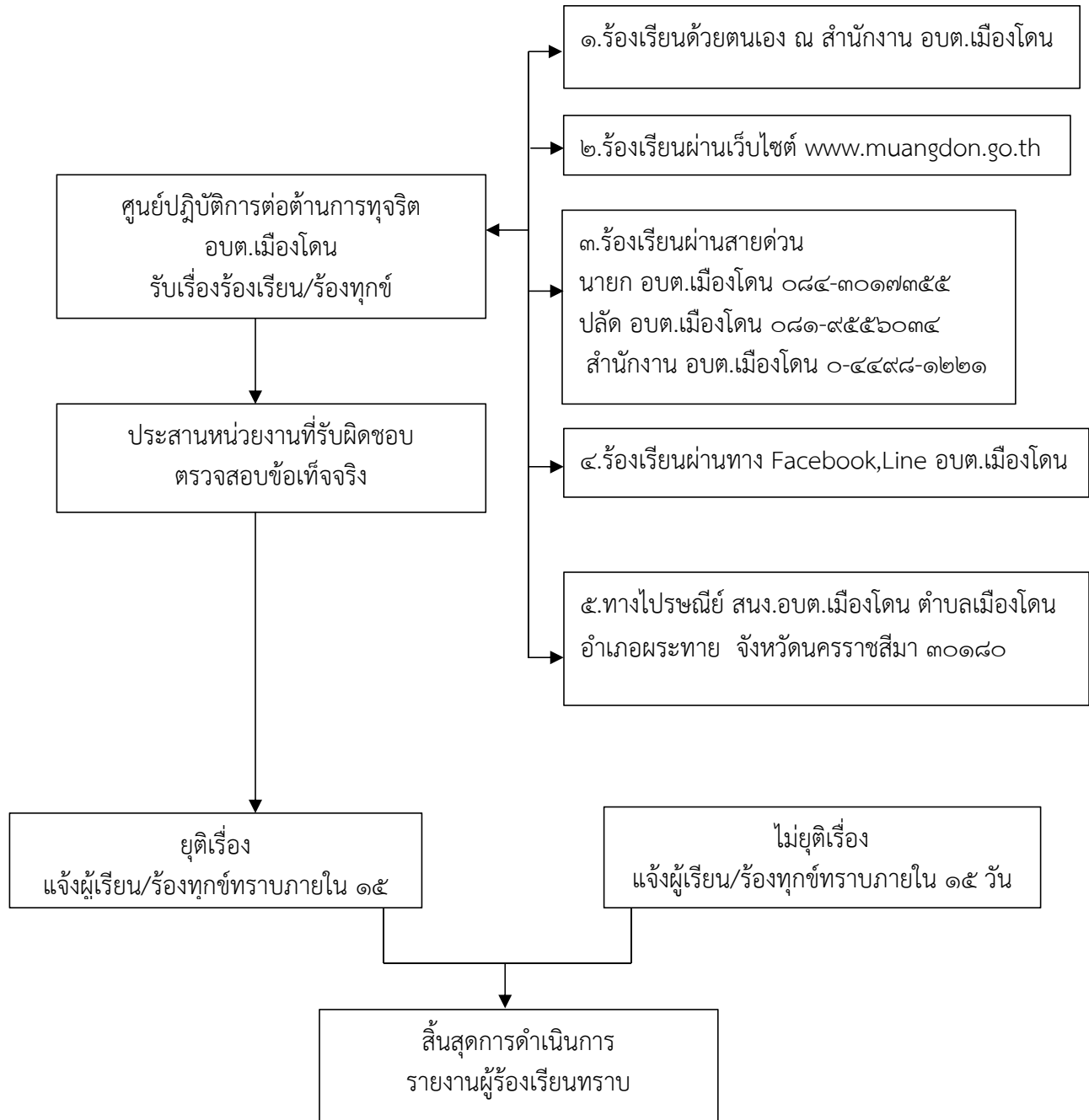
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ธันวาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑.แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒.บทนำ	๒
๓.ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖.แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๒ บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบต.เมืองโดน

๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.muangdon.go.th

๓.ร้องเรียนผ่านสายด่วน

นายก อบต.เมืองโดน ๐๘๔-๓๐๑๗๓๕๕

ปลัด อบต.เมืองโดน ๐๘๑-๙๕๕๖๐๓๔

สำนักงาน อบต.เมืองโดน ๐-๔๔๙๘-๑๒๒๑

๔.ร้องเรียนผ่านทาง Facebook, Line อบต.เมืองโดน

๕.ทางไปรษณีย์ สнг.อบต.เมืองโดน ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

มอบหมาย

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการได้แย่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒ ๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบต.เมืองโดน	ทุกวัน	เว้น วันหยุดราชการ
๒.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.muangdon.go.th	ทุกวัน	
๓.ร้องเรียนผ่านสายด่วน -นายก อบต.เมืองโดน ๐๘๔-๓๐๑๗๓๕๕ -ปลัด อบต.เมืองโดน ๐๘๑-๙๕๕๖๐๓๔ -สำนักงาน อบต.เมืองโดน ๐-๔๔๙๘-๑๒๒๑	ทุกวัน	
๔.ร้องเรียนผ่านทาง Facebook,Line อบต.เมืองโดน	ทุกวัน	
๕.ทางไปรษณีย์ สนง.อบต.เมืองโดน ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐	ทุกวัน	

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่เวลา.....พ.ศ.

หมายเลขบัตรประจำประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E-Mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน(เรื่อง)

รายละเอียด

.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ