



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว
อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียง จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ตอบสนองความต้องการต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา
อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหน่วยงาน	๓
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา หมู่ที่ ๑ ตำบลเชียงดา อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐ ๒.) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา ๓.) ร้องเรียนทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา ๔.) ร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา www.chiangda.go.th โดยการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สอดคล้องกับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาจำเป็นต้องดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงบุคคลภายนอก ได้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงดา อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีครยได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ดังนั้น การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น
๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงดา หมู่ที่ ๑ ตำบลเชียงดา อำเภอสว่างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐
๒. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา
๓. ทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา
๔. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา www.chiangda.go.th

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
 - ๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับรู้หรือได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
 - ๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๔.๑ ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งขอร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงดา หมู่ที่ ๑ ตำบลเชียงดา อำเภอสว่างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐

๕.๒ ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา

๕.๓ ทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา

๕.๔ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา www.chiangda.go.th

บทที่ ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	ทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงดา หมู่ที่ ๑ ตำบลเชียงดา อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒	ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๓	ทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๔	ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดา www.chiangda.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

