



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจมีขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๔๖

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เลขที่ ๓๐๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เช่น การประพดมิชอบหรือพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาลหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง ละครพนักงานจ้าง หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ-ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เลขที่ ๓๐๕ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐

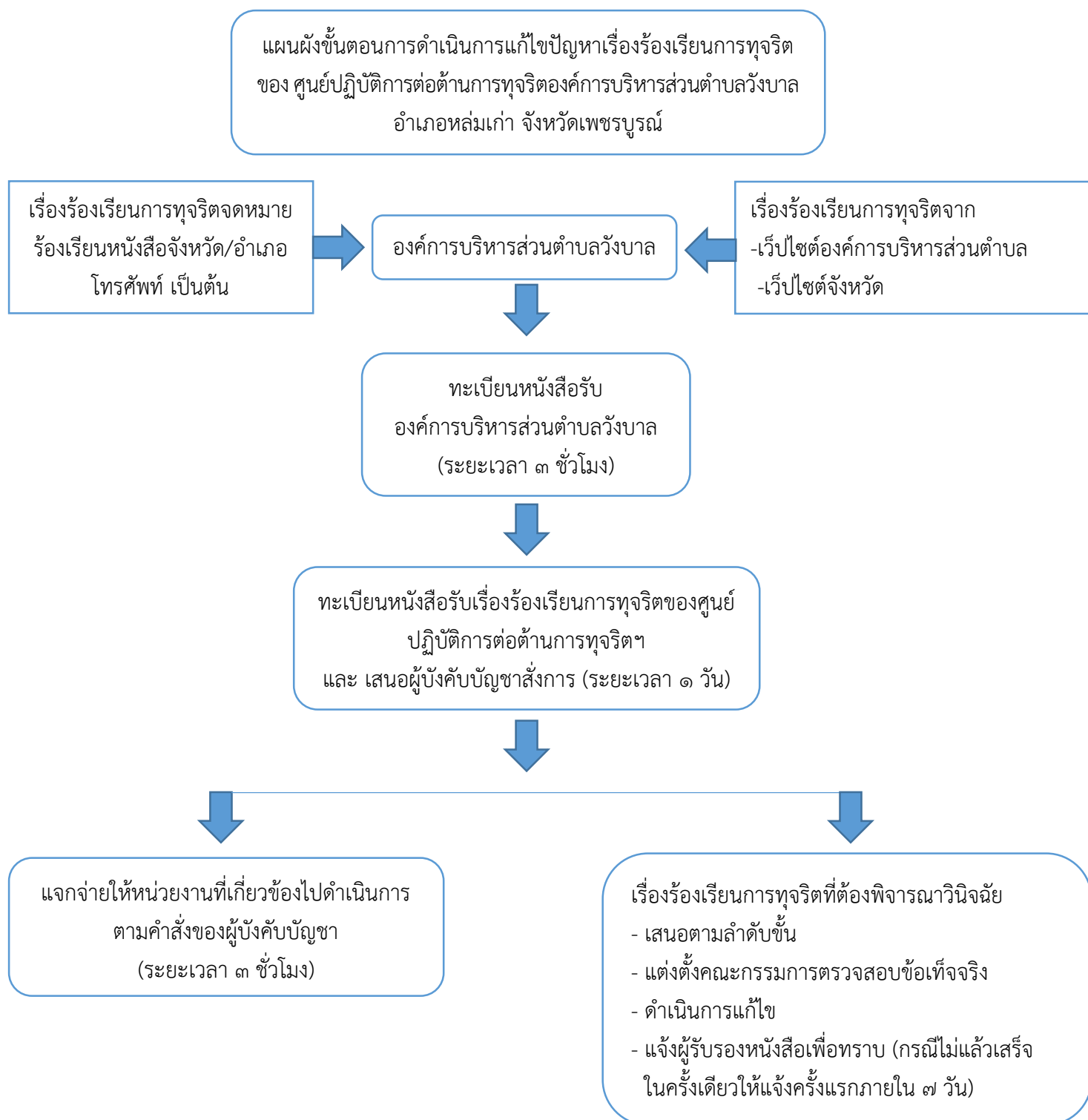
๗.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๗.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖-๗๔๗๕๓๒

๗.๕ ทางเว็บไซต์ www.wangban.go.th

๗.๖ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เบอร์โทร ๐๖๕ ๕๖๒๓๖๔๕

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ ประกาศจัดตั้งปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล
- ๙.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล
- ๙.๓ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงานปฏิบัติงาน

๑๐. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาลจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ วันทำการ	
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖ ๗๔๗๕๓๒	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๕. ทางเว็บไซต์ www.wangban.go.th	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เบอร์โทร ๐๖๕ ๕๖๒๓๖๔๕	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วไม่มีผลสืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวเบื้องต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๓.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๑๓.๒ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๑๔.๒ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

คำร้องการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อบต.วังบาล
เลขที่ ๓๐๕ หมู่ ๑๐ ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๒๗๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

ข้าพเจ้า.....(ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน) อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวโดยมีรายละเอียด ดังนี้

.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าได้
แนบเอกสาร/หลักฐาน (ถ้ามี) ประกอบการร้องเรียนดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ผู้เสียหาย
(.....)