



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ประกอบคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเห็นชอบข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. เสนอได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเร่งรัดส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้และทักษะการเปิดเผยข้อมูล การป้องกันการทุจริตและการให้บริการสาธารณะทางเว็บไซต์ ของหน่วยงานให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการประเมินที่กำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ และเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือให้ดียิ่งขึ้น

คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ	๔
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตาม และพนักงานจ้างทั่วไป ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าปอ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง และผู้อื่น

“ประพฤตินิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สิน ของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าปอ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าปอ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
 - ๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่อไปนี้
 - ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
 - ๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
 - ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการ สืบสวนสอบสวน
 - ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
 - ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

๕.๒ ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๐๒ หมู่ที่ ๖ ตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัด

ขอนแก่น ๔๐๑๑๐

๕.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ www.khnlocal.go.th

๕.๔ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : khaennuea๑@gmail.com และ saraban@khnlocal.go.th

๕.๕ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๓๐๖๑๓๐

๕.๖ ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊กหน่วยงาน facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอ
บ้านไผ่ ขอนแก่น

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองการบริหารส่วนตำบลแคนเหนือทราบและพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

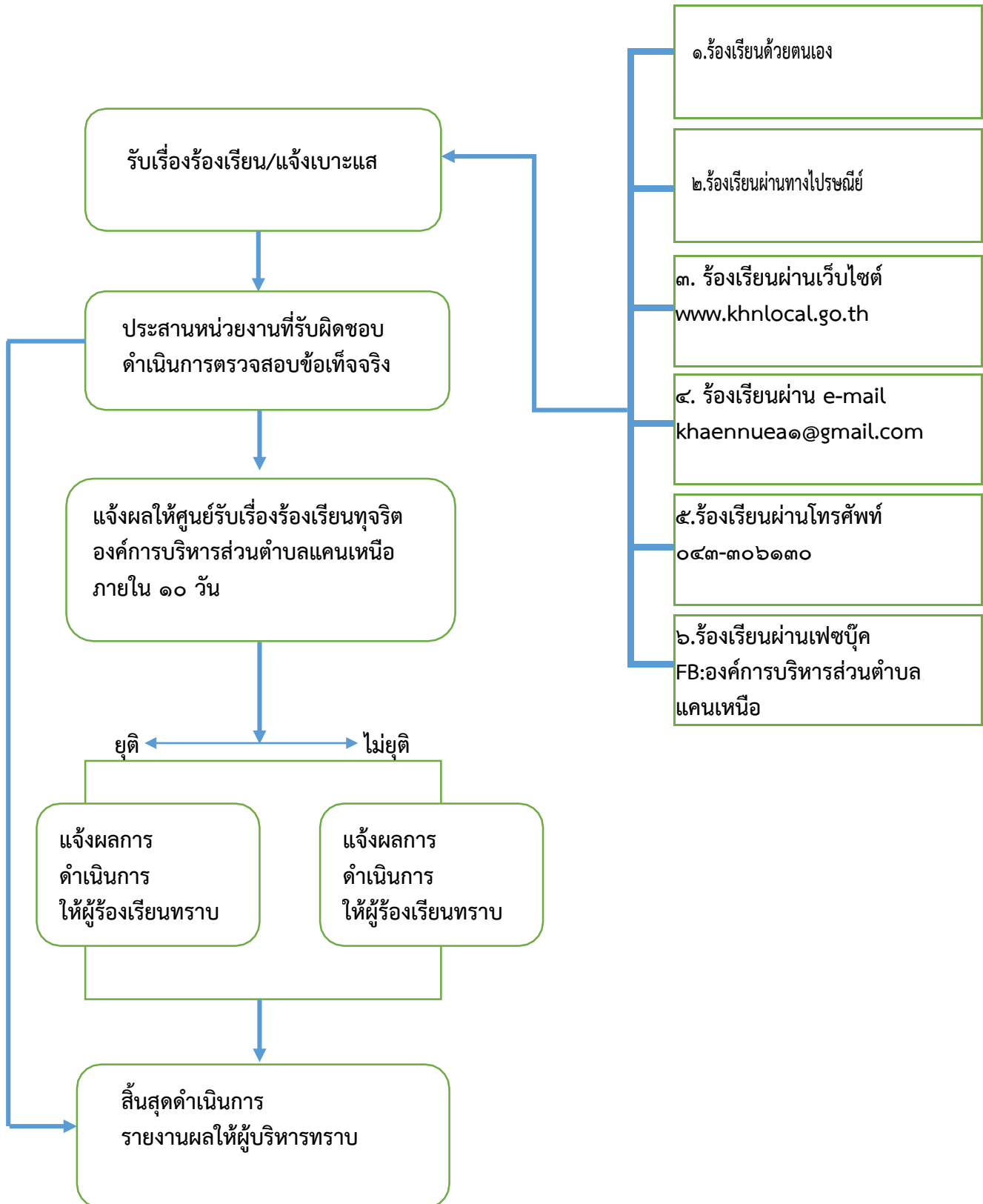
ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็น

ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก และให้ทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงานให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น



บทที่ ๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๑๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน www.khnlocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (E-mail) : khaennuea๑@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนผ่านทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ อำเภอบ้านไผ่ ขอนแก่น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแคนเหนือ

ชื่อผู้ร้องเรียน.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
ที่อยู่.....
โทรศัพท์.....
E-mail

มีความประสงค์ขอร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
แคนเหนือ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
(รายละเอียด).....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตาม
ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)
- ๒)
- ๓)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกเก็บเป็นความลับ