



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประสิทธิมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริม การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสยไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้เพื่อให้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. สถานที่ตั้ง	๓
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๔. หน้าที่	๓
๕. วัตถุประสงค์	๓ – ๔
๖. คำจำกัดความ	๔
๗. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๔
๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
๙. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๐. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๖
๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗ – ๘
๑๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘
๑๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๘
๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๘
๑๖. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	๘
ภาคผนวก	
แบบคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

.....

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย มุ่งเน้นการวางยุทธศาสตร์ในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทาง เดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย เลขที่ ๗๙ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือ พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ ในการรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Facebook/LINE

๗. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและ มาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตของ หน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต งานสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

๙.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๗๙ หมู่ที่ ๑๖ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๓๐

๙.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๓๐ ๑๙๑ ๕๓ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ในวันและเวลาดังกล่าว

๙.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ที่ <https://www.kamalasai-nr.go.th> (หัวข้อช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

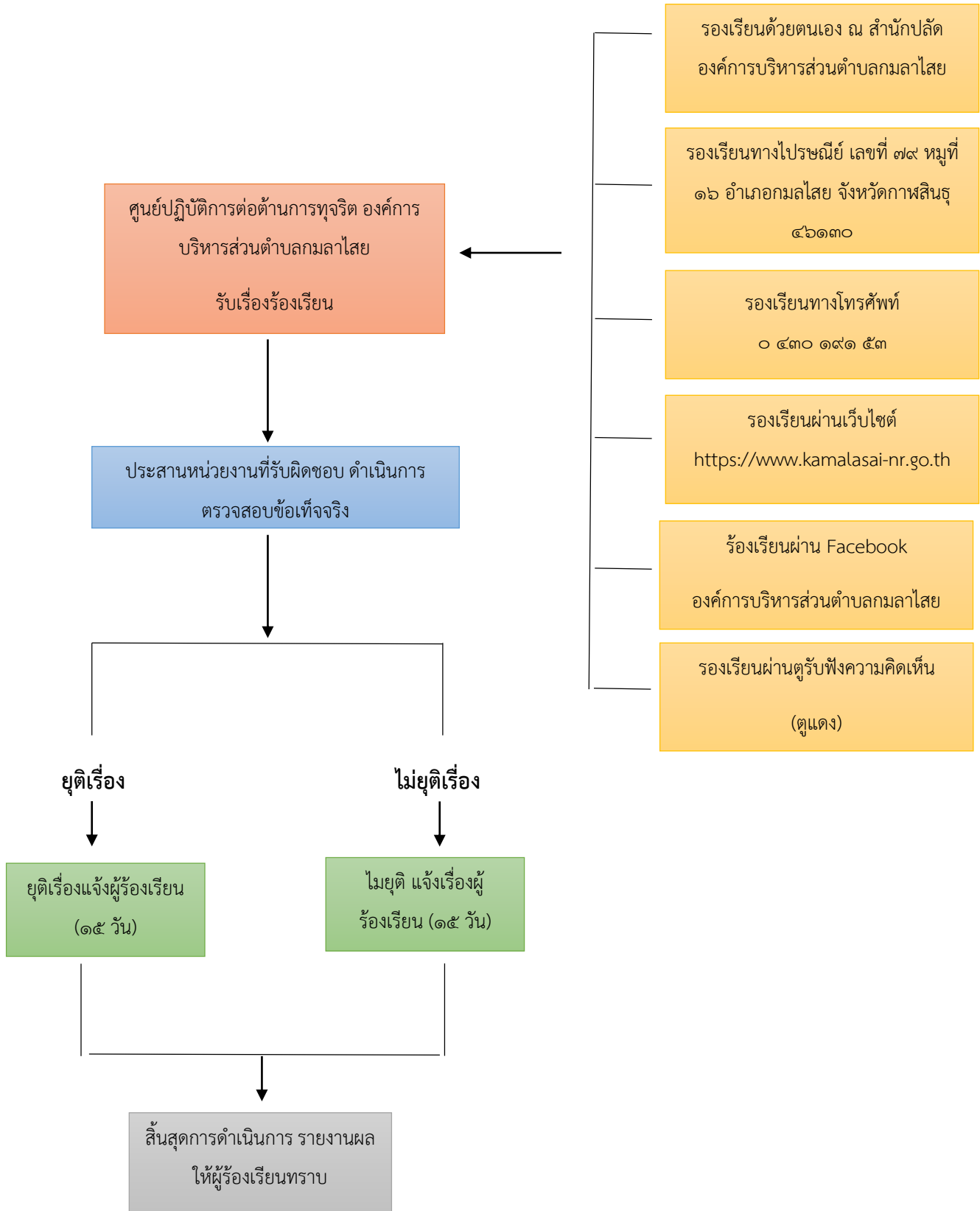
๙.๕ ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

๙.๖ ร้องเรียนผ่านตูรับฟังความคิดเห็น (ตู้แดง)

๑๐. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ เขามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ขอร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุค	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น (ตุ้แดง)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื่งต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องี่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ขอร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องี่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

๑๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๑๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑๓.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๑๓.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๓.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน - กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๑๓.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๑๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน , ช่วงเวลาการกระทำผิด , พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๖. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ภาคผนวก



แบบคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ช่องทางการรับเรื่อง มาด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์

ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน อื่นๆ.....

ขอเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี

สังกัด.....ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

