

**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต**



**องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด**

**อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี**

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖6-๒๕70) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดาเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๑

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๕

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

**ภาคผนวก**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน     ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด**

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

**๓. สถานที่ตั้ง**

หมู่ 4 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

**๕. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**๖. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : 118 หมู่ 4 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอน้ำขุ่นจังหวัดอุบลราชธานี 34260)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔5950119  หมายเลขโทรสาร -

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๕) เว็ปไซต์ https://koksaard-numkhun.go.th/index/

๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด 092-9811857

**8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้**อ**งเรียนการทุจริตของ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

อำเภอน้ำขุ่นจังหวัดอุบลราชธานี

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

จดหมายร้องเรียนเรียนการทุจริต อบต.โคกสะอาด เรื่องร้องเรียน

จากเว็บไซต์หนังสือจังหวัด/อำเภอ

www. https://koksaard-numkhun.go.th/index/

  โทรศัพท์ เป็นต้น

ทะเบียนหนังสือรับองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

(ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง)

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและเสนอผู้บัญชาการสั่งการ(ระยะเวลา ๑ วัน)

แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย

ไปดำเนินการตามคำสั่งของ - เสนอตามลำดับขั้น

             ผู้บังคับบัญชา - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

      (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง) - ดำเนินการแก้ไข

-รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

- แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ

(กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก ภายใน ๑๕ วัน)

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ**  **ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ**  **รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์**  **เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  ๐45-950119 | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  https://koksaard-numkhun.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| สายตรงนายก อบต.โคกสะอาด  09-2981-1857 | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทาการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คาร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

**๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด            เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาส ต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

อำเภอน้ำขุ่นจังหวัดอุบลราชธานี 34160

วันที่...........เดือน............................................พ.ศ..................

เรื่อง .....................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ข้าพเจ้า........................................................อายุ.............ปี อยู่บ้านเลขที่..................หมู่ที่.......

ตำบล...........................................อำเภอ................................จังหวัด........................โทรศัพท์..............................

อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง.....................................................................................

เลขที่บัตรประชาชน............................................................................ออกโดย....................................................

วันออกบัตร......................................บัตรหมดอายุ...............................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด พิจารณาดาเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน เรื่อง..............................................................................................................................................................................

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)......................................................................................................จำนวน............................ชุด๒)......................................................................................................จำนวน............................ชุด๓)......................................................................................................จำนวน............................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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