



คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลปางเทียม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลปางเทียม

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม มีบทบาทหน้าที่หลักใน
ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส
สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้ เต็มขนาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและ
ปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทาง ในการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บน
พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การ
บริหารส่วนตำบลพังเทียม ฉบับนี้จึง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวกรอบการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

ทั้งนี้ ให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เป็นข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ
ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการ
ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน | ๓ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๔ |
| รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน | ๔ |
| มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๔ |

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้ สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เป็นเอกภาพในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยมียุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตไว้คือยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยกำหนดเป้าหมายไว้ว่า ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ และตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ในประเด็นที่ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดเป้าหมายไว้ว่า ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ในปี พ.ศ. ๒๕๘๐ ประเทศไทยต้องมีคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index - CPI) อยู่ในอันดับ ๑ ใน ๒๐

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางลงสู่ท้องถิ่นและเป็นกลไกหนึ่งในการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นหน่วยงานหลัก ในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ถือเป็นกลไกสำคัญ ในการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทั่วทั้งประเทศ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปราศจากการทุจริต นำเงินงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง พัฒนาเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริงแล้ว ประเทศชาติก็จะมีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาอารยะประเทศ

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ให้เป็นไปตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม ขึ้นเพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการราชการและประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

เพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นการส่งเสริมการป้องกันการทุจริต อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นข้าราชการประจำ พนักงานจ้าง หรือข้าราชการการเมืองท้องถิ่น

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม เลขที่ ๑๐๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม มี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๓ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ผ่านช่องทางต่างๆ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง คณะผู้บริหาร พนักงานงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

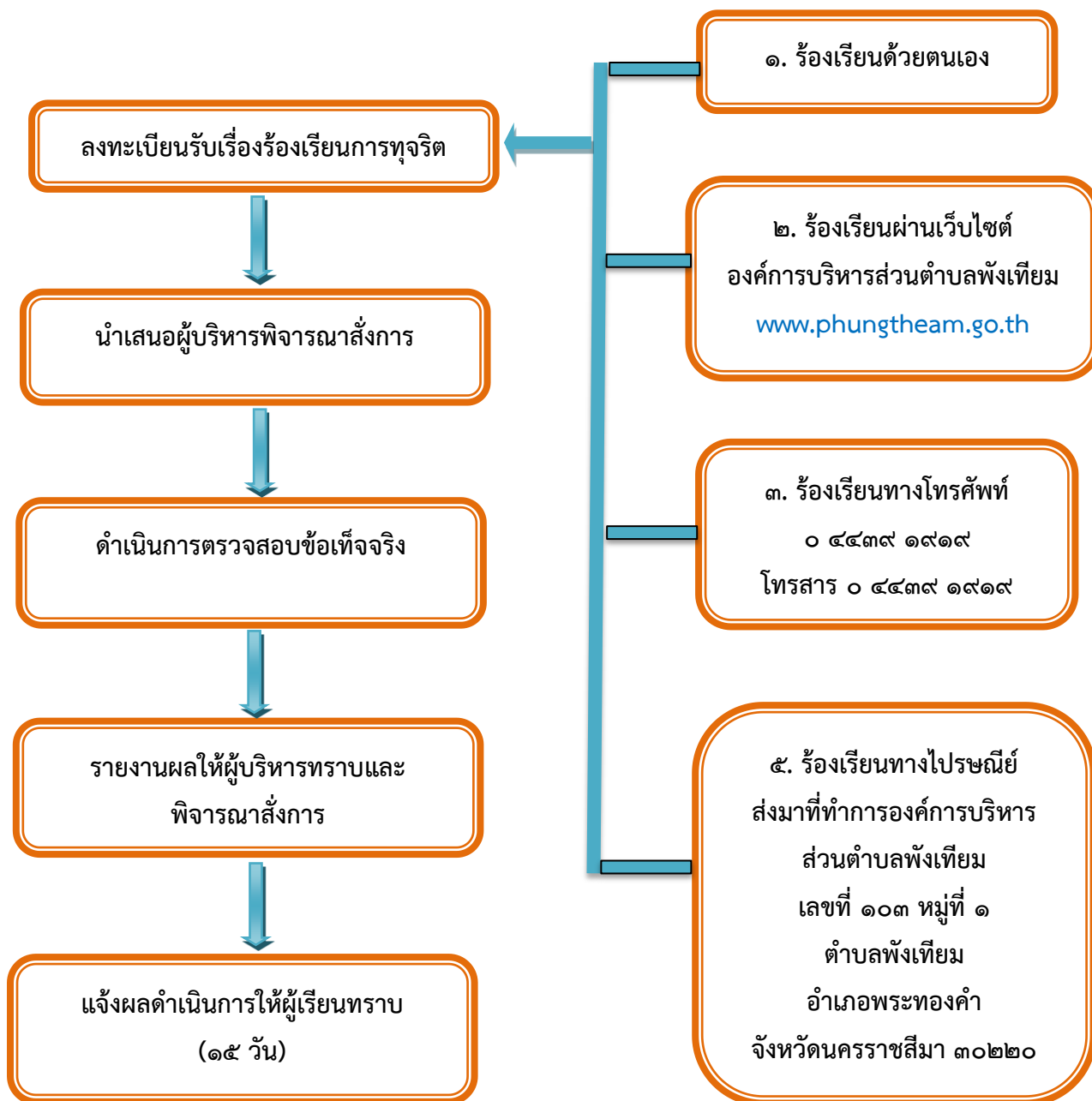
๗. ขอบเขต

กรณีร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

๑๐.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

๑๐.๓ แจกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการเพื่อแจ้งผลให้ผู้เรียนเรียนทราบ | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|--------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม www.phungtheam.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๓๙ ๑๙๑๙ โทรสาร ๐ ๔๔๓๙ ๑๙๑๙ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม เลขที่ ๑๐๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลพังเทียม อำเภอ พระทองคำ จังหวัด นครราชสีมา ๓๐๒๒๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนชัดเจนเพียงพอที่สามารถ

ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ไม่เป็นเรื่องสร้างกระแสข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่

๑๒.๔ คำร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิแห่งสภาพระหว่างบุคคลด้วยกันเอง

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อประสานติดต่อ ตลอดทั้งพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับข้อร้องเรียน พร้อมทั้งระบุช่องทางของการร้องเรียน เช่น ผ่านเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ เป็นต้น

๑๓.๓ กรณีเจ้าหน้าที่ได้รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้สอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้ข้อเท็จจริงพอสมควรที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ พร้อมทั้งชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อประโยชน์ในการสืบหาข้อเท็จจริงต่อไป

๑๔. การติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน หากไม่ได้ข้อยุติภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับข้อร้องเรียนต่อไป

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ทราบเมื่อสิ้น ๖ เดือนของทุกปีงบประมาณ

๑๕๓๒ ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการซื้อร้องเรียนการทุจริตให้นายกองค้การบริหาร ส่วนตำบลพังเทียม ทราบหลังจากสิ้นปีงบประมาณของทุกปี เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวม ของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพังเตียม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ร้องเรียนการ
ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่ง
เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)