



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติอย่างมีมาตรฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน	๑
วัตถุประสงค์	๑
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนจะต้องใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับแนวทางการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้หน่วยงานมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึง และเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity and Transparency Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทั้งด้านบริหารและบริการ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

สถานที่..... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหินมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๕. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อน เสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน เช่น การประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๖. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

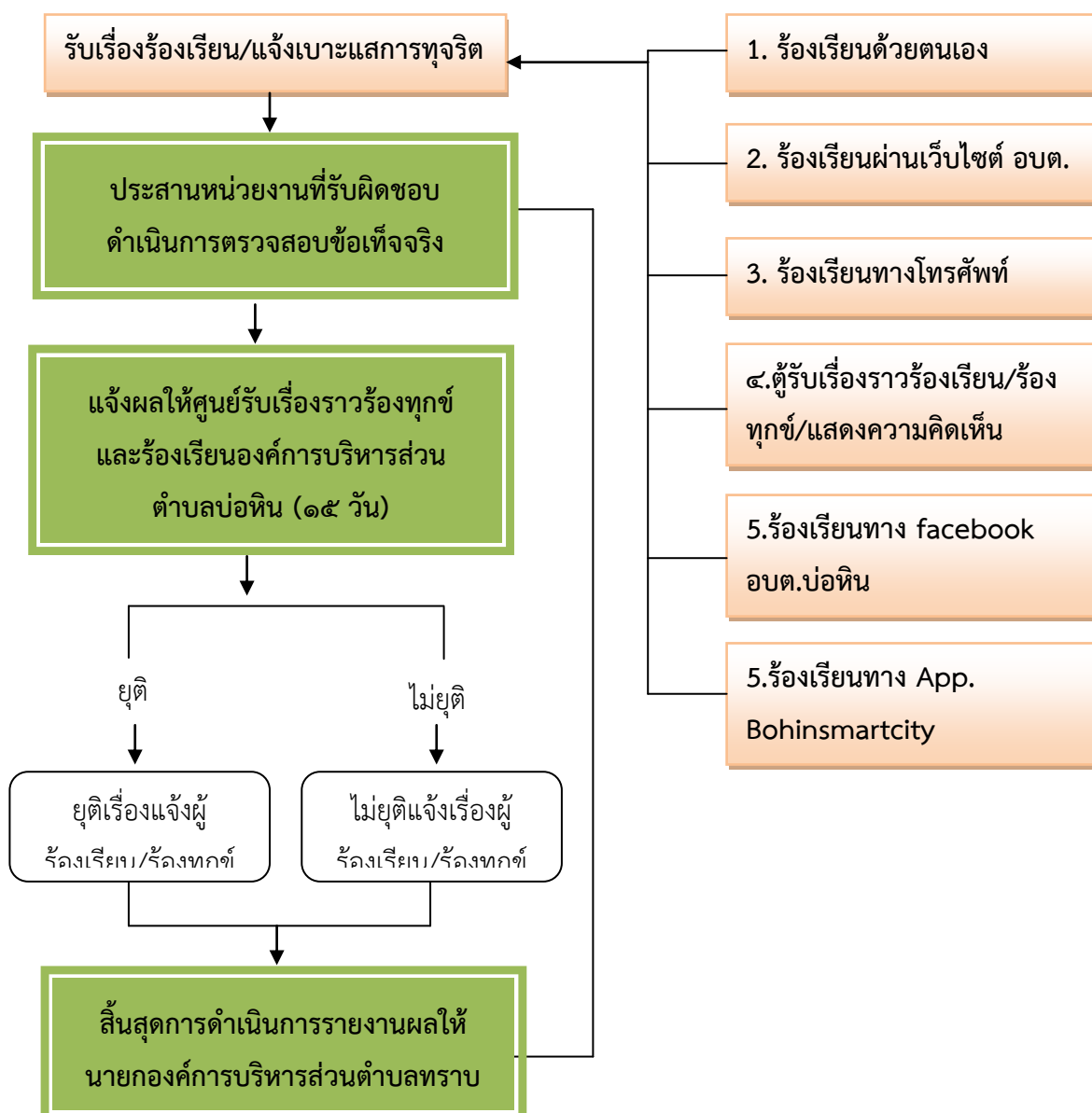
- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๒๕๘ หมู่ที่ ๑ ตำบลบ่อหิน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕๒๙๑๐๑๒
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
- ๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน www.bohin.org
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ๐๙๓๕๗๕๓๓๕๐
- ๘) แอปพลิเคชัน Bohin Smartcity

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆและบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
๒. เจ้าหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 - ๑) ให้ตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - ๒) ให้แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหารท้องถิ่นและรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. รายละเอียดข้อมูลผู้ที่ร้องเรียนจะต้องใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ที่จะร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๒) ช่วงเวลาในการกระทำความผิด
- ๓) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๔) รายละเอียดเพิ่มเติมอื่นๆที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่ามิประโยชน์ในการให้ข้อมูล เช่น พนายเอกสาร พยาน วัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศแต่งตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน
- ๓) แจ้งคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงานการปฏิบัติงาน
- ๔) ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิষอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางแอปพลิเคชัน App.Bohinsmartcity	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน ๐๙๓๕๗๕๓๓๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต

๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายแก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน/สอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ที่เป็นพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไป ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ได้ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งไปยังสิทธิแต่ละบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะ

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติกรรมราเกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุดเพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหินทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้ในการนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติ

มิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง () โทรศัพท์ () มาให้ถ้อยคำด้วยตัวเอง () เว็บไซต์/Facebook

๒. ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

๒.๑ ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

(๑) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(๒) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(๓) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

(๓.๑) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....

.....

.....

(๓.๒) พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....

.....

.....

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้อง ร้องทางโทรศัพท์หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูล หรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

(๔.๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง () นาย () นาง () นางสาว.....

๔.๒) บัตรประจำตัวประชาชน () ประชาชน () ข้าราชการ () อื่น ๆ.....

เลขที่.....

(๔.๓) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....ซอย.....

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

๕. ข้อมูลอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

ผู้ร้อง

ลงชื่อ

(.

ผู้รับเรื่อง

)

ตำแหน่ง.....