



คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน

อำเภอนาดี จังหวัดมหาสารคาม

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน

โทรศัพท์ 043-029-727

คำนำ

คู่มือแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดอน จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยขยายระยะเวลาให้ใช้ถึง วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2565 ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงดอนทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงดอน

โทรศัพท์ 043-029-727

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

1. หลักการและเหตุผล
2. วัตถุประสงค์
3. คำจำกัดความ
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
9. การบันทึกข้อร้องเรียน
10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน
11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต

1. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2561 – 2580)ตลอดถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และ กำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงดอน เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดอนที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดอนมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวนเช่น การประพดติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวน

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวนการดำเนินการหมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

4.1 ร้องเรียนด้วยตนเองณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวนเลขที่ 36หมู่ 1 ตำบลงดงดวน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ในเวลาราชการ

4.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 043-029-727 โทรสาร หมายเลข 043-029-727

4.3 ตู้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าทำการองค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวน

4.4 ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวน เลขที่ 36หมู่ 1 ตำบลงดงดวน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม 44180 โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

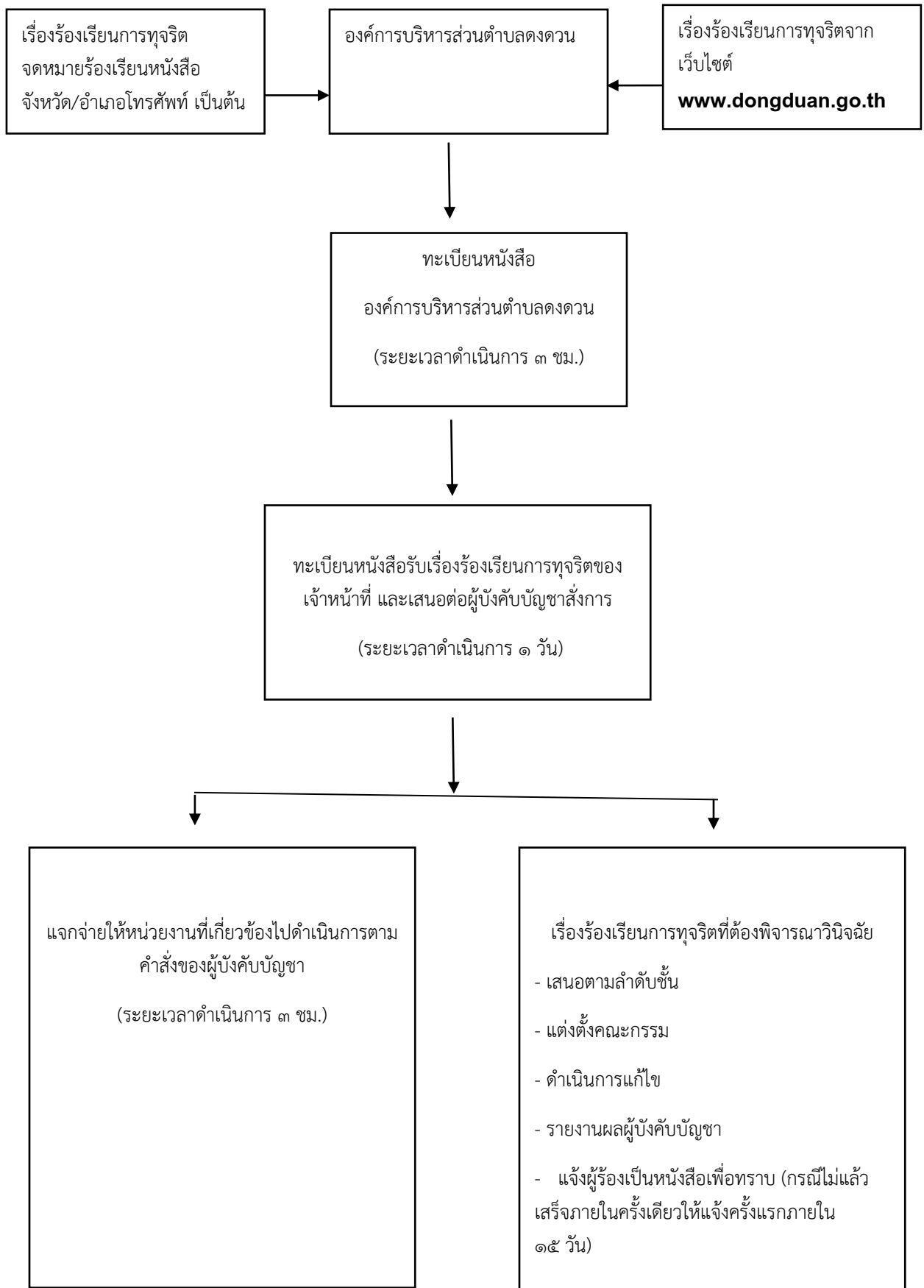
4.5 ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ ที่ **www.dongduan.go.th** ผ่านช่องทางหัวข้อ ร้องเรียนทุจริตและประพดติมิชอบ

4.6 ร้องเรียน ผ่าน e-mail ที่admin@dongduan.go.th

๔.๗ ร้องเรียน ผ่าน Facebook ที่ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวนผ่านช่องทางกล่องข้อความ

4.8 สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลงดงดวน โทรศัพท์ 099-979-4498

4. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน

6.2 แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน

6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลดงดวนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่าง ๆ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / แจกเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านอีเมลล์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1)ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2)วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

3)ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวน

4)ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3 เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน

8.4 เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็น ฐานข้อมูล

8.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ องค์กรบริหารส่วนตำบลตวง

9. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

10. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลตวงทราบทุกไตรมาส

2) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์
.....

มีความประสงค์ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต เรื่อง

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไปได้ เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงดวน