



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร
เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้กำหนดให้ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประชาชนและภาคีต่างๆ ในสังคมร่วมมือกันในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปตามแนวทางดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การกำหนดหลักเกณฑ์การแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบแนวทางดังกล่าว จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายอภิสิทธิ์ ปิ่นศิริวัฒนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร

คู่มือ
การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการ
ประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร
อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม หรือการให้บริการประชาชนตามภารกิจต่างๆ จะมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนที่รับบริการโดยตรง ในการให้บริการหรือการจัดทำโครงการ/กิจกรรม อาจจะไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือพบการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่มีความคุ้มค่า สามารถที่จะแจ้งเหตุดังกล่าวได้ องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร จึงกำหนดจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. ระยะเวลาการให้บริการ	๑
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
๘. หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๑๐ กระบวนการดำเนินการ	๓
๑๑ การกำกับติดตามข้อร้องเรียน	๓
๑๒.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๓

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นนโยบายสำคัญที่ต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง มีทัศนคติที่ไม่ยอมรับการคอร์รัปชัน การปรับปรุงระบบจัดซื้อจัดจ้าง การแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการ การบริหาร ราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในกำกับให้มีธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนกฎหมายให้มีความทันสมัย และการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง เพื่อให้บุคลากรและภาคประชาสังคมมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) มาตรการป้องกันและปราบปรามทุจริต ภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามทุจริต โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานครจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๖ ๑๕๑๓
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๒๖ ๑๕๑๓
- เว็บไซต์ <http://www.wattananakhon.go.th>

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการรายงานร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ

๕. วัตถุประสงค์

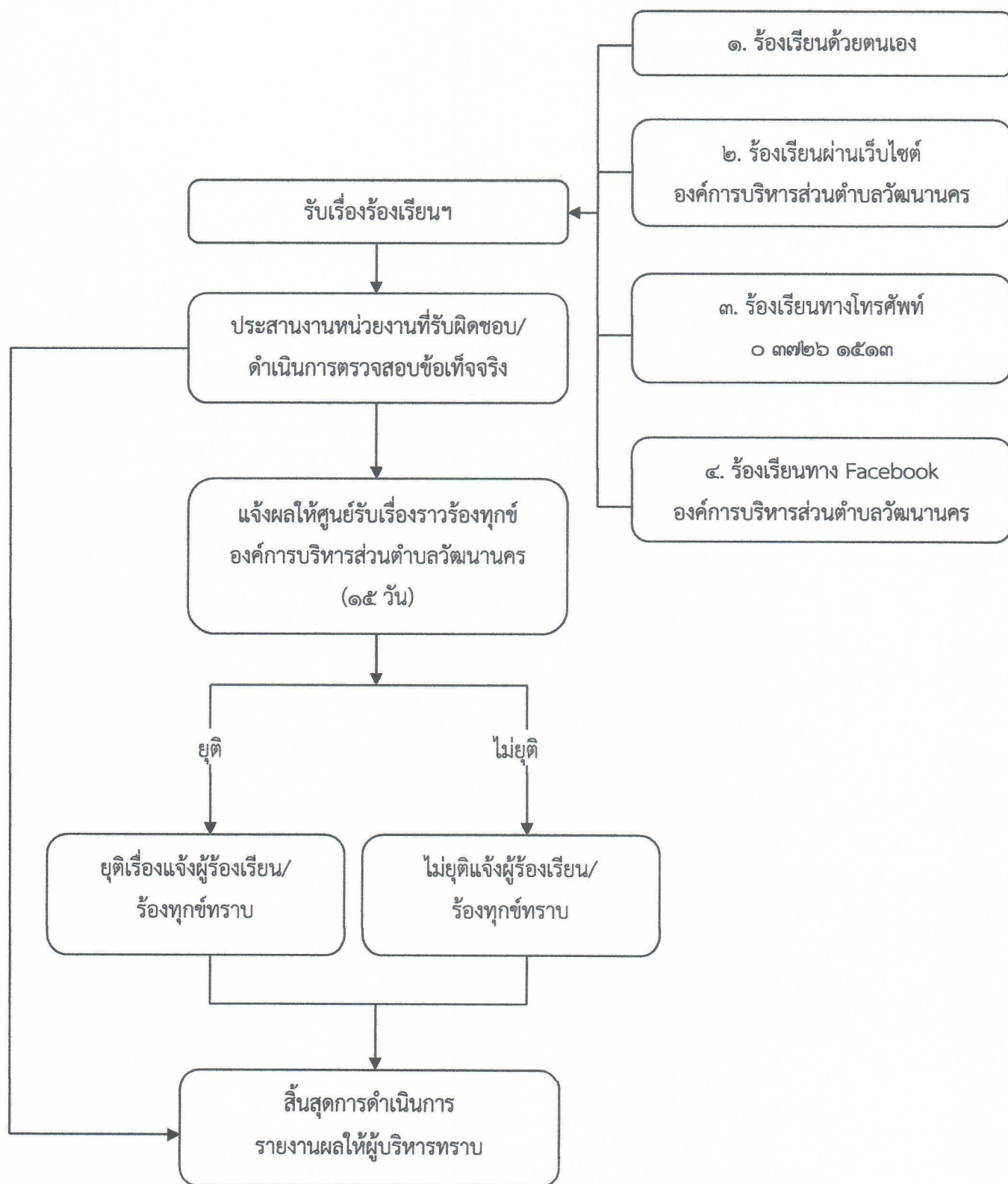
๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการตามวันและเวลาราชการ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. หลักเกณฑ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๑.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๑.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๑.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๑.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๑.๒.๗ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล(ถ้ามี) เป็นต้น

๑.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.พัฒนานคร

๑.๕ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๑.๖ ร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒ อาจไม่รับพิจารณา

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗๒๖๑๕๕๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ข้อ ๑๐ กระบวนการดำเนินการ

๑๐.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ นิติกร รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ประกาศนี้

๑๐.๒ กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานครเห็นควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๑๐.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร

๑๐.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร ตามกฎหมาย

ข้อ ๑๑ การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนได้

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป