



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมชาติในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวม แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า	
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
หลักการและเหตุผล		๑
วัตถุประสงค์		
การจัดตั้งศูนย์ฯ		
คำจำกัดความ		๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส		
สถานที่ตั้งศูนย์		
หน้าที่ความรับผิดชอบ		
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ		
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส		
การบันทึกข้อร้องเรียน		๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งข้อร้องเรียน		
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		
ภาคผนวก		๖
แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)		

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 - ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
 - ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล
- (Good Governance)

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า เช่น การประพดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้าหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผลการดำเนินการผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๒. ตู้/กล่องรับความคิดเห็น (ตู้แดง) หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๓. ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ๔๑/๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐)

๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๙๐ ๐๔๔๐ ต่อ ๑๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๔๙๐ ๐๔๔๐ ต่อ ๑๔

๕. เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน (www.lantakfa.go.th)

๖. เฟสบุ๊กคอบต. (www.facebook.com/lantakfa)

๖. สถานที่ตั้ง

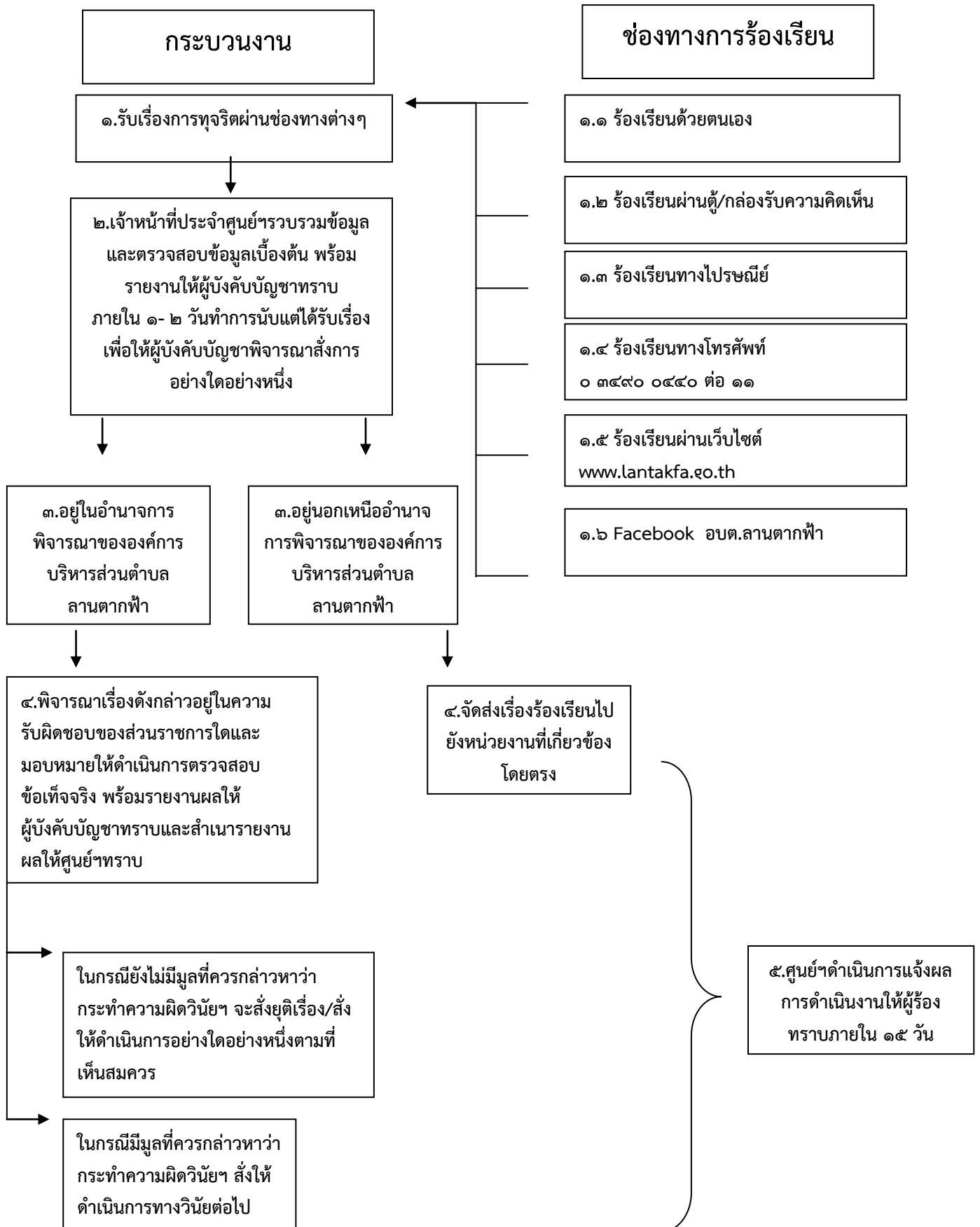
องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ๔๑/๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐

๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า

๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๓. แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า จากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้/กล่องรับความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกครั้งที่	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๙๐ ๐๔๔๐ ต่อ ๑๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน (www.lantakfa.go.th)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เฟซบุ๊กอบต. (www.facebook.com/lantakfa)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบข้อมูลและเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ในกรณีคำร้องที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริต พร้อมพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับเรื่องร้องเรียน

หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกอง/สำนักใด ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบและสำเนารายงานผลให้ศูนย์ฯทราบ รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หากเรื่องร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า ให้ศูนย์ฯจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้าทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ
จังหวัดโทรศัพท์..... อาชีพ

เลขที่บัตร ประจำตัว ประชาชนออกโดย
วันออกบัตร วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล ลานตากฟ้า พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)