

**คู่มือ การปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม**

**องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**

คำนำ ศูนย์กระบวนการจัดการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต /แจ้งเบาะแสการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหาร ส่วนตำบลประจันตคาม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และ อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้ รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุ ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม

สารบัญ

เรื่อง หน้า หลักการและเหตุผล ๑ การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๑ สถานที่ตั้ง ๑ หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑ วัตถุประสงค์ ๑ คำจำกัดความ ๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔ การบันทึกข้อร้องเรียน ๕ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕ ภาคผนวก แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม

๑. หลักการและเหตุผล ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม มีบทบาทหน้าทีหลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จาก ช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม โดยปฏิบัติ ตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองทีดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่ กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคามจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖ ๓. สถานที่ตั้ง 183 หมู่ 1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๕. วัตถุประสงค์ ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม มี ขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ๖. คำจำกัดความ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคามหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วน ตำบลประจันตคาม การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ 183หมู่ 1 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี 25๑๓๐) ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 037291809 ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๕) เว็ปไซต์www.  [tambonprachantakham.go.th](http://tambonprachantakham.go.th/)

๖) Facebook อบต.ประจันตคาม ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม 0982506961

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี เรื่องร้องเรียนการทุจริต จดหมายร้องเรียน หนังสือจังหวัด/อ าเภอ โทรศัพท์ เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบล ประจันตคาม เรื่องร้องเรียนการทุจริตจากเว็บไซต์ www.  [tambonprachantakham.go.th](http://tambonprachantakham.go.th/)

ทะเบียนหนังสือรับ อบต.ประจันตคาม (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง) ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และเสนอผู้บัญชาการสั่งการ (ระยะเวลา ๑ วัน) เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย – เสนอตามลำดับขั้น - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง – ดำเนินการ

แก้ไข -รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ - แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ (กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก ภายใน ๑๕ วัน แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปดำเนินการตามค าสั่งของ ผู้บังคับบัญชา (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง)

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบล ประจันตคาม จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้ ช่องทาง ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา หมายเหตุ ร้องเรียนด้วยตนเอง ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ทางไปรษณีย์ ทุกครั้ง ภายใน ๑ วันทำการ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 037291809 ทุกวันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกวันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www. [tambonprachantakham.go.th](http://tambonprachantakham.go.th/)

ทุกวันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ร้องเรียนทาง Face Book ทุกวันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ฃสายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลประจันตคาม 0982506961 ทุกวันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำ เนินการ สืบสวน/สอบสวนได้ ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล ๑๑.๕ ให้เป็นค าร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้ ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วน ตำบลประจันตคามทราบทุกไตรมาส ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนางทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหาร ส่วนตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี 25130 วันที่...........เดือน............................................พ.ศ.................. เรื่อง ..................................................................................... เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประจันตคาม ข้าพเจ้า...........................................................อายุ.............ปี อยู่บ้านเลขที่..................หมู่ที่....... ตำบล...........................................อำเภอ................................จังหวัด........................โทรศัพท์......................... ...... อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง............................................................................. เลขที่บัตรประชาชน............................................................................ออกโดย.................................................... วันออกบัตร.......................................บัตรหมดอายุ....................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปรัจันตคาม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง....................................................................................................................... ...................................................... ..................................................................................................................... ............................................................................................................................. ...........................................

..................................................................................................................................... ...................................... .................................................................................................................................................................................. ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)......................................................................................................จำนวน............................ชุด ๒)......................................................................................................จำนวน............................ชุด ๓)......................................................................................................จำนวน............................ชุด จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ขอแสดงความนับถือ (.................................................)