

คู่มือประชาชนเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านฝาง

จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๒ สำหรับเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ	๑
- ขอบเขต	๒
- สถานที่ตั้ง	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๒
- หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓
- ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	
- แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๕
- กระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ	๗

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือประชาชนเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๗/ว ๑๓๒๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ป.ป.ช. ว่า ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ได้กำหนดเป้าหมายที่ ๑ ประชาชนมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต ประเด็นตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๔. ขอบเขต

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒.๑ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่มีเพื่อรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๔.๒.๒ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองพิจารณาข้อมูล เอกสาร สั่งการดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๓ ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกำหนด เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต

คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง
“ทุจริต”	หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
“ประพฤติมิชอบ”	หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ การอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑. รายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๑. ชื่อ - นามสกุล (จำเป็นต้องระบุ)
๒. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน /Passport Number (จำเป็นต้องระบุ)
๓. หมายเลขโทรศัพท์ (จำเป็นต้องระบุ)
๔. Email Address
๕. ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. รายละเอียดข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา

๑. ชื่อ - นามสกุล ผู้ถูกกล่าวหา (จำเป็นต้องระบุ)
๒. ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา (จำเป็นต้องระบุ)
๓. สังกัดผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา (จำเป็นต้องระบุ)
๔. รายละเอียดเพิ่มเติม(กรณีไม่ทราบตำแหน่งหรือสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา

สามารถอธิบายลักษณะงานเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินการในขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง)

๓ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๑. รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียน/ข้อกล่าวหา (การร้องเรียนให้ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน(ถ้ามี) เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้อย่างครบถ้วน)
๒. เอกสารแนบ (พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน)

ช่องทางการร้องเรียน

(๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.nonthonglocal.go.th>

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th

(๔) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

(๕) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน

(๖) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖

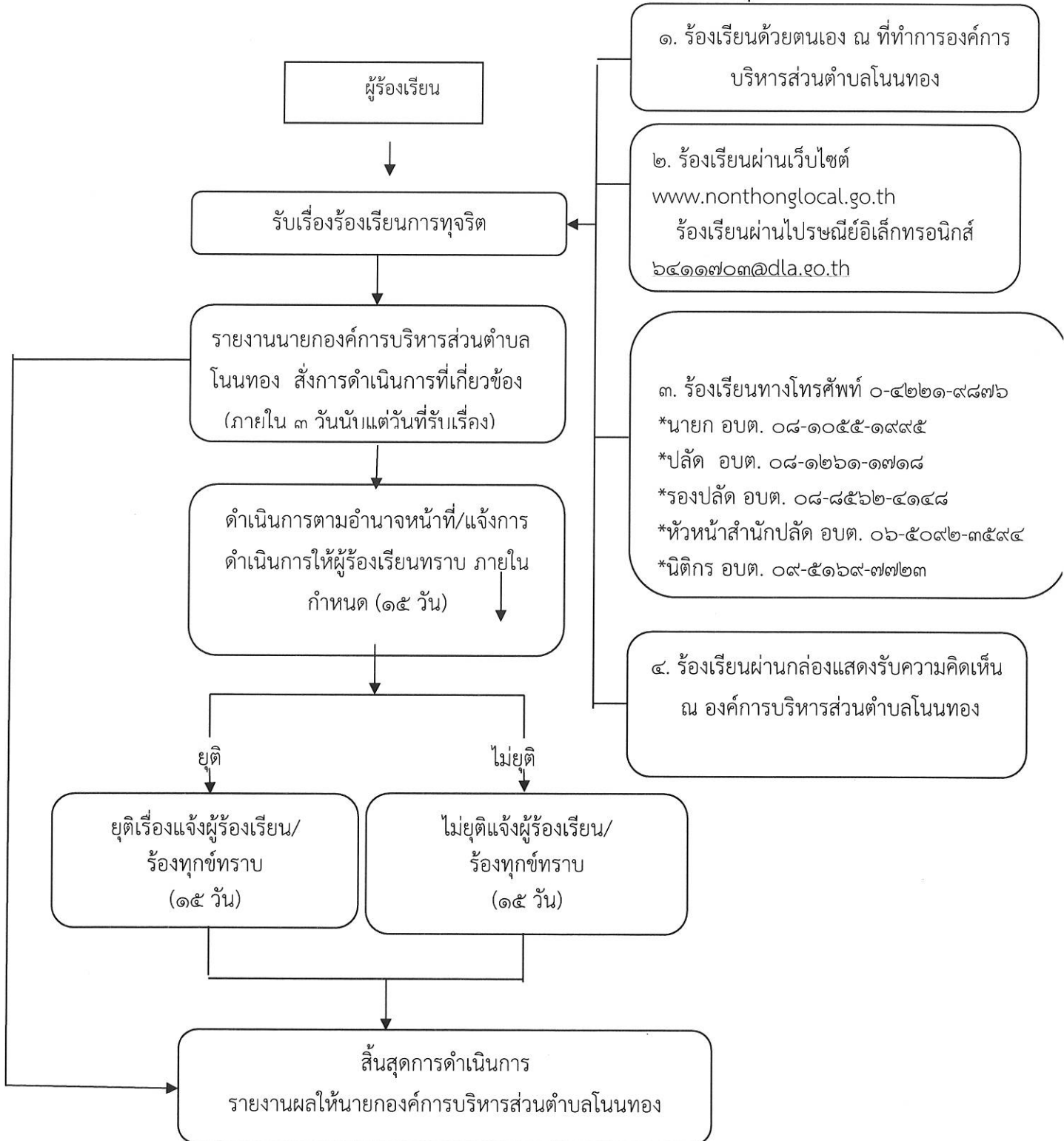
(๗) การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

-<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/channel-for-reporting-fraud-and-misconduct-complaints> หรือ สแกน QR-CODE



บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



หมายเหตุ การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม

กระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑. รับ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	- งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบเบื้องต้น - ช่องทางการร้องเรียน ๑.กรณีร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๒. กรณี ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ http://www.nonthonglocal.go.th ๓. กรณี ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th ๔.ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐ ๕.ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน ๖.กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ ๗.การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/channel-for-reporting-fraud-and-misconduct-complaints	งานนิติการ	การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม
๒.รายงาน นายก องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง พิจารณาสั่งการ	ภายใน ๓ วัน นับแต่รับ เรื่อง ร้องเรียน	- นิติกร สรุปเรื่องร้องเรียนและรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง	งานนิติการ	การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง หมายเหตุ
๓. ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายในกำหนด ๑๒๐ วัน	กรณีไม่ยุติเรื่อง - แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน (ดำเนินการทางวินัย) - ดำเนินการสอบสวนจนแล้วเสร็จ	คณะกรรมการ การ สอบสวน	การดำเนินการ การไม่มีค่า ธรรมเนียม
๔. แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายในกำหนด ๑๕ วัน นับ แต่วันที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	- แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งกรณี ยุติ เรื่องและไม่ยุติเรื่อง ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	งานนิติการ	การดำเนินการ การไม่มีค่า ธรรมเนียม

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๑. จุติรับข้อร้องเรียน / ช่องทางการร้องเรียน ของประชาชน
๒. กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการให้แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทอง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองผ่านช่องทางการบริการ E-Service p://www.nonthonglocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๔๘๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น(ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

๗ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองสามารถดำเนินการตามแบบที่กำหนดได้ กรณีการร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกำหนด สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหรือคู่มือฉบับนี้ได้



แบบคำร้องเรียนการทุจริต

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ราย.....

โดยมีเหตุและพฤติการณ์ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้อง
(.....)