



**แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่**

จัดทำโดยสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่

คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วน
ตำบล บล ม่วง ไร่
จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
เจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)
และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564)
ตลอดถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency
Assessment: ITA)

ดังนั้น
เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล
ม่วงไร่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน
และอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง
ไร่ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ต่อไป

สารบัญ

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

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต

1. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2561 – 2580) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ เช่น การประพฤตินิชอบหรือมีพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

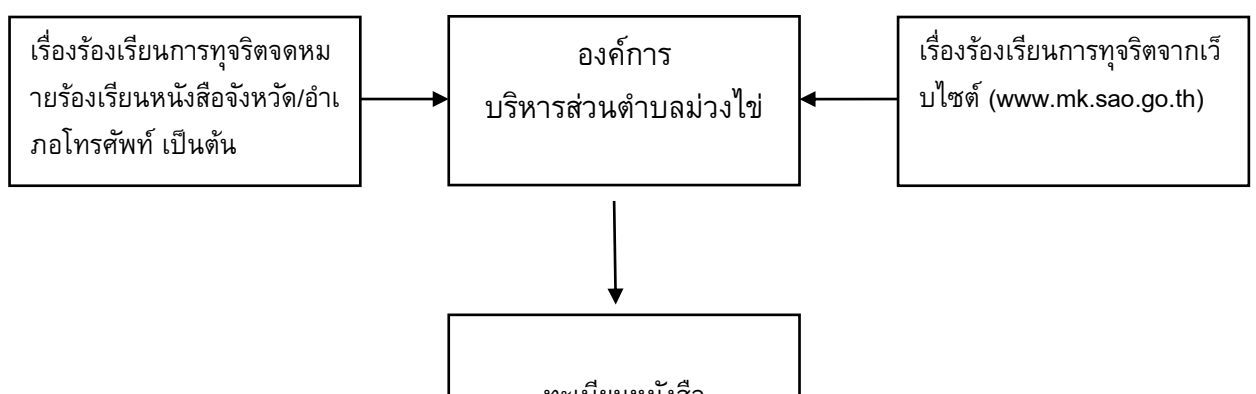
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่

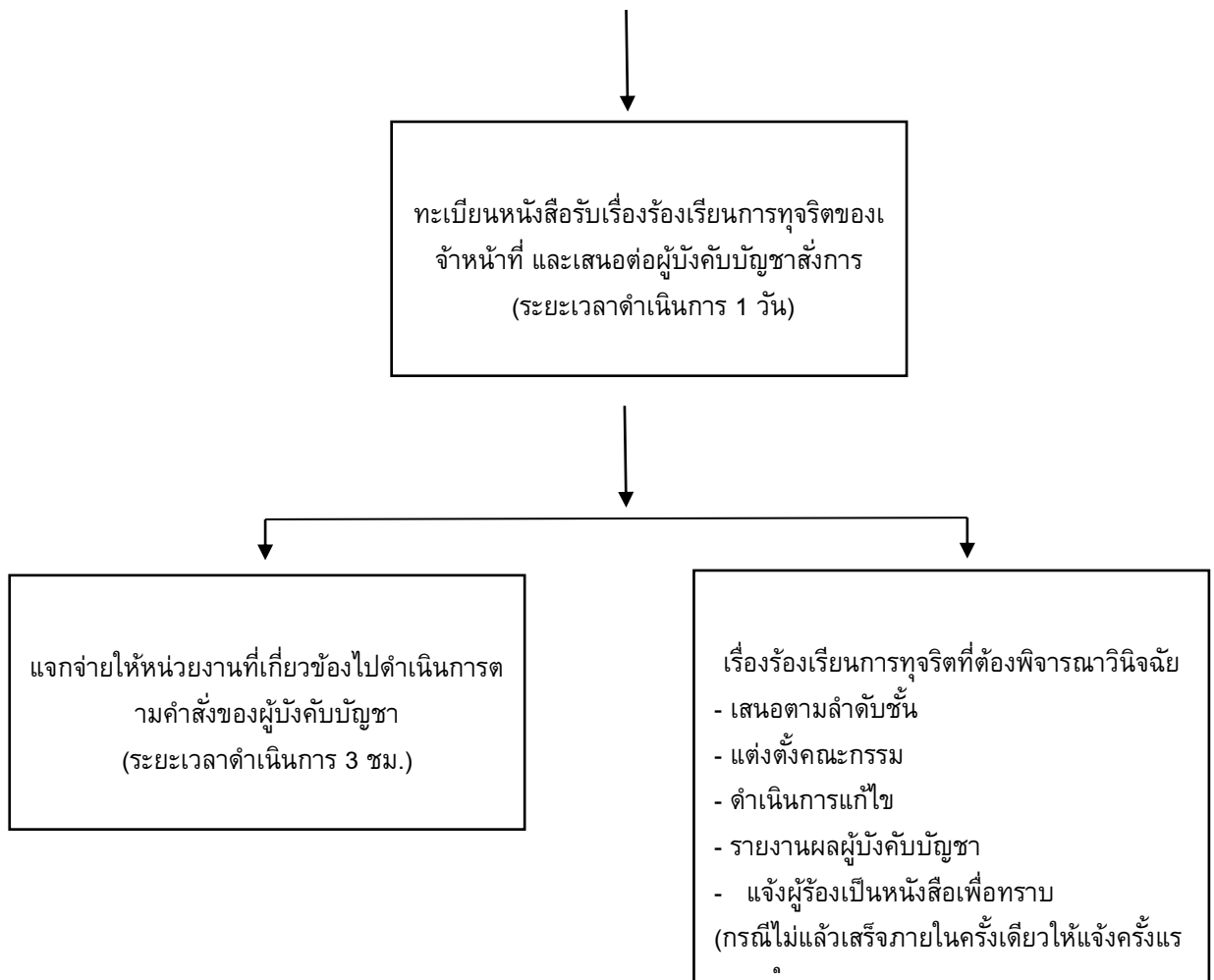
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- 4.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่
- 4.2 ทางไปรษณีย์ (29 หมู่ 8 ต.ม่วงไข่ อ.พังโคน จ.สกลนคร)
- 4.3 ทางโทรศัพท์ (โทร 0-4272-8526)
- 4.4 ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่
- 4.5 เว็บไซต์ ของ www.mk-sao.go.th
- 4.6 Facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่
- 4.7 สายตรงนายกฯ เบอร์โทร 0-9339-6222-1

5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต





6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่

6.2 แจงคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ม่วงไข่

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายัง
องค์การบริหารส่วนตำบล ม่วงไข่ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่าง ๆ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้อง / แจ้งเบาะแส
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
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
สายตรงนายก.....	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ

8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส
ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว
หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3 เป็นเรื่อง ที่ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม
อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่

8.4 เรื่อง ที่ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่ ข้อมูล ไม่ ครบถ้วน
ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน
ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

8.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำ ร้อง เรี ย น /แ จ้ ง เบ าะ แส ที่ เป็น บั ต ร ส น เ ท่ ้
เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้
ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำ ร้อง เรี ย น /แ จ้ ง เบ าะ แส ที่ เข้า สู่ กระ บ ว น การ ยุ ตี ธรรม แ ล้ ว
หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรี อ ง ร้ อ ง เรี ย น /แ จ้ ง เบ าะ แส
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการ

เฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

1)

หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาส ต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1)

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองการบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ ทราบทุกไตรมาส

2) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน

หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอานามาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป