

คู่มือการปฏิบัติงาน
WORK MANUAL

กระบวนการจัดการ ติดตามข้อร้อง เรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว
เลขที่ 68 ม.4 ต.วังตะกั่ว อ.เมือง
จ.นครปฐม 73000

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว ได้ประกาศนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) และนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานอย่างโปร่งใส สุจริตและเป็นธรรม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว

	หน้า
๑. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว	๑
๑.๑ ความเป็นมา	
๑.๒ วัตถุประสงค์	
๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน	
๒. คำจำกัดความ	๒
๒.๑ การร้องเรียน	
๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริต	
๒.๓ ผู้ร้องเรียน	
๒.๔ พยาน	
๒.๕ ผู้ถูกกล่าวหา	
๓. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๓
๔. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓

๑. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

๑.๑ ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกูตระหนักถึงปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน จึงมีความมุ่งมั่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Policy) รวมทั้งการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู เพื่อรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติในหน้าที่โดยมิชอบของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการลดปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเครื่องมือของการป้องปรามยับยั้งไม่ให้เกิดซ้ำ

รวมถึงมีนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) ที่ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้ร้องเรียน โดยปกปิดชื่อผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนเป็นความลับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู จึงได้พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนอย่างสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงขั้นตอนของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู และมีความเข้าใจตลอดจนสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียน

๑.๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู มีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินการ

คู่มือฉบับนี้แสดงการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๒. คำจำกัดความ

๒.๑ การร้องเรียน

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย ฎระเบียบ การทุจริต การใช้จ่ายที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ผู้บริหาร หรือพนักงานมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๒.๓ ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหา ที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกั่ว เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

๒.๔ พยาน

พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนพนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

๒.๕ ผู้ถูกกล่าวหา

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง คณะผู้บริหาร ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ว่างตะกู ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย รวมถึงพนักงานจ้างเหมา (outsourcer) ที่องค์การบริหารส่วนตำบลว่างตะกู ได้ทำสัญญาจ้างงาน ซึ่งถูกกล่าวหาว่า กระทำการทุจริต และส่งผลกระทบต่อองค์กร

๓. มาตรการการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกุง จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒) การจัดการเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกุง ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุด

๓) พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกุง ผู้ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อคณะกรรมการสอบสวน จะได้รับความคุ้มครองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน การลงโทษทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่หากพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างที่มีเจตนาให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ หรือกลั่นแกล้งผู้ถูกกล่าวหา อาจมีความผิดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน การลงโทษทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔. กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ วิธีการร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

(๑) แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และอีเมลล์ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

(๒) ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

(๓) ช่วงเวลาการกระทำผิด

(๔) ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง พยาน (ถ้ามี) และหลักฐาน/รายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหา

(๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๔.๒ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกุง จะรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ช่องทางอินเทอร์เน็ต

- ผู้ร้องเรียนคลิกลิ้งค์แบนเนอร์ที่หน้าเว็บไซต์หลัก www.wangtaku.go.th เพื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

(๒) ร้องเรียนผ่าน Facebook <https://www.facebook.com/wangtaku.sao/>

(๓) ช่องทางคณะกรรมการ

- ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานภายนอกส่งหนังสือร้องเรียนถึงคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู เลขที่ ๖๘ หมู่ ๔ ตำบลวังตะกู อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔- ๓๐๐๕๒๐

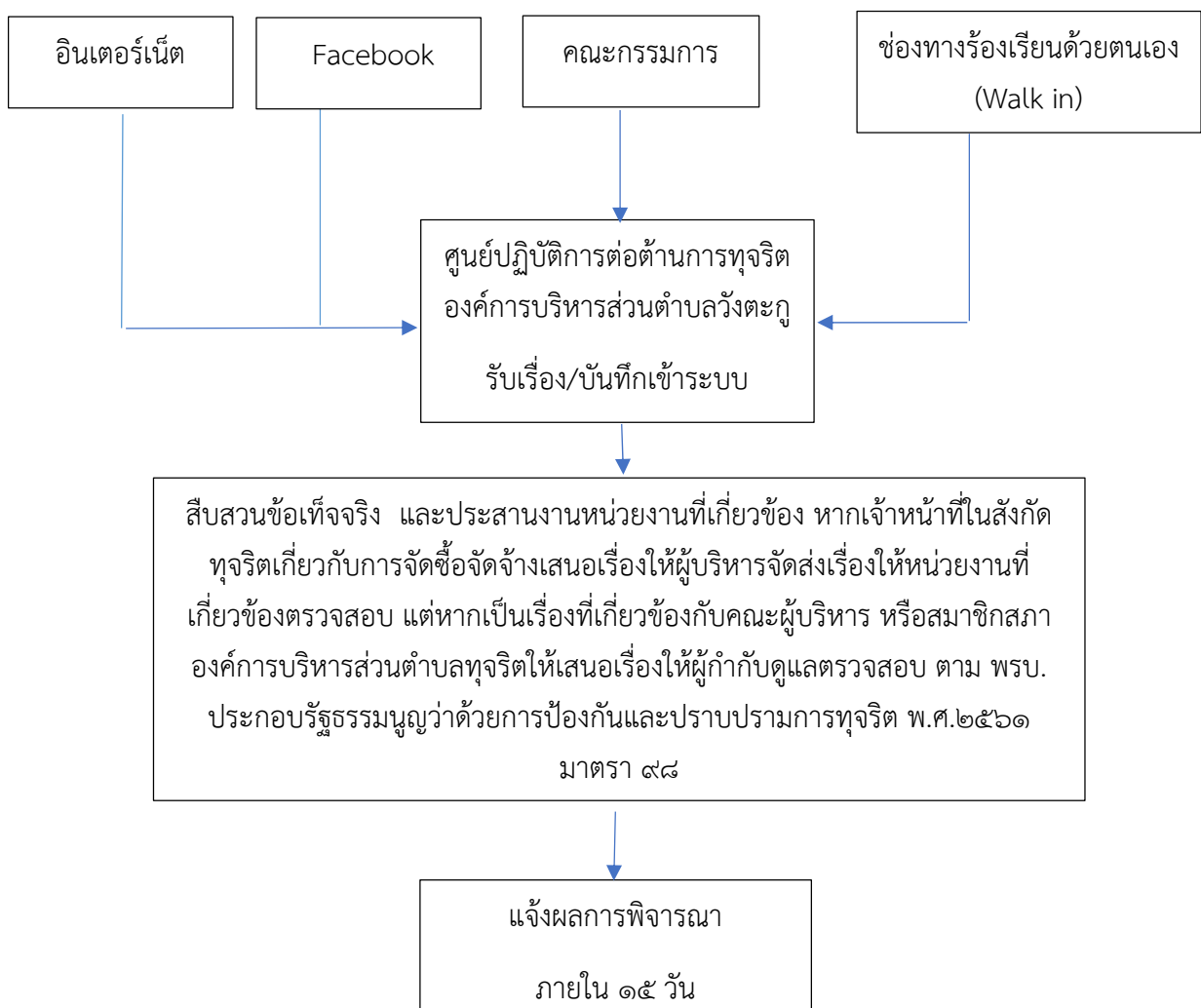
- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับเอกสารดังกล่าว และลงทะเบียนในระบบ E-doc และพิจารณาชั้นความลับของเอกสาร พร้อมนำเสนอผู้บริหาร

- กรณี ข้อร้องเรียนทุจริต เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะนำส่งเอกสารมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู พร้อมลงทะเบียนในระบบ E-doc

- เจ้าหน้าที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

(๔) ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต



๔.๓ การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

(๑) รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐานเพียงพอ
- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

(๒) ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู่ เคยได้รับเรื่องร้องเรียนและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่มีใช้กลุ่มผู้ถูกกล่าวหาตามคำจำกัดความ ข้อ ๒.๕
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ-สกุล จริง (บัตรสนเท่ห์) และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการสืบสวนข้อเท็จจริง
- เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู่ จะแจ้งสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

(๓) เมื่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู่ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาสั่งการโดยทันที

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๕) องค์การบริหารส่วนตำบลวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขเยียวยา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งให้ผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง

๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๔.๕ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งข้อมูลผู้ร้องต่อไป

๔.๖ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๔.๗ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู่

๔.๘ มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด