



แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต
อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว” และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นผลงานการจัดการองค์ความรู้ในแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้จัดทำได้รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคคลในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดประโยชน์ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีความรู้ ความเข้าใจ แนวทาง ขั้นตอนและกระบวนการทำงานได้อย่างถูกต้อง และทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิตเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิตจึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้ความหมายรวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิตมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิตมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เปรียบเทียบ และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

- ๑.๑. เรื่องที่จะนามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๑.๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
 - ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
 - ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - ๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
 - ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - ๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
 - ๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต อำเภอ
ท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๑๙๐ โทร. ๐๕๕-๐๔๙๗๐๘

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่ www.ruamchit.go.th

๕.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต

บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

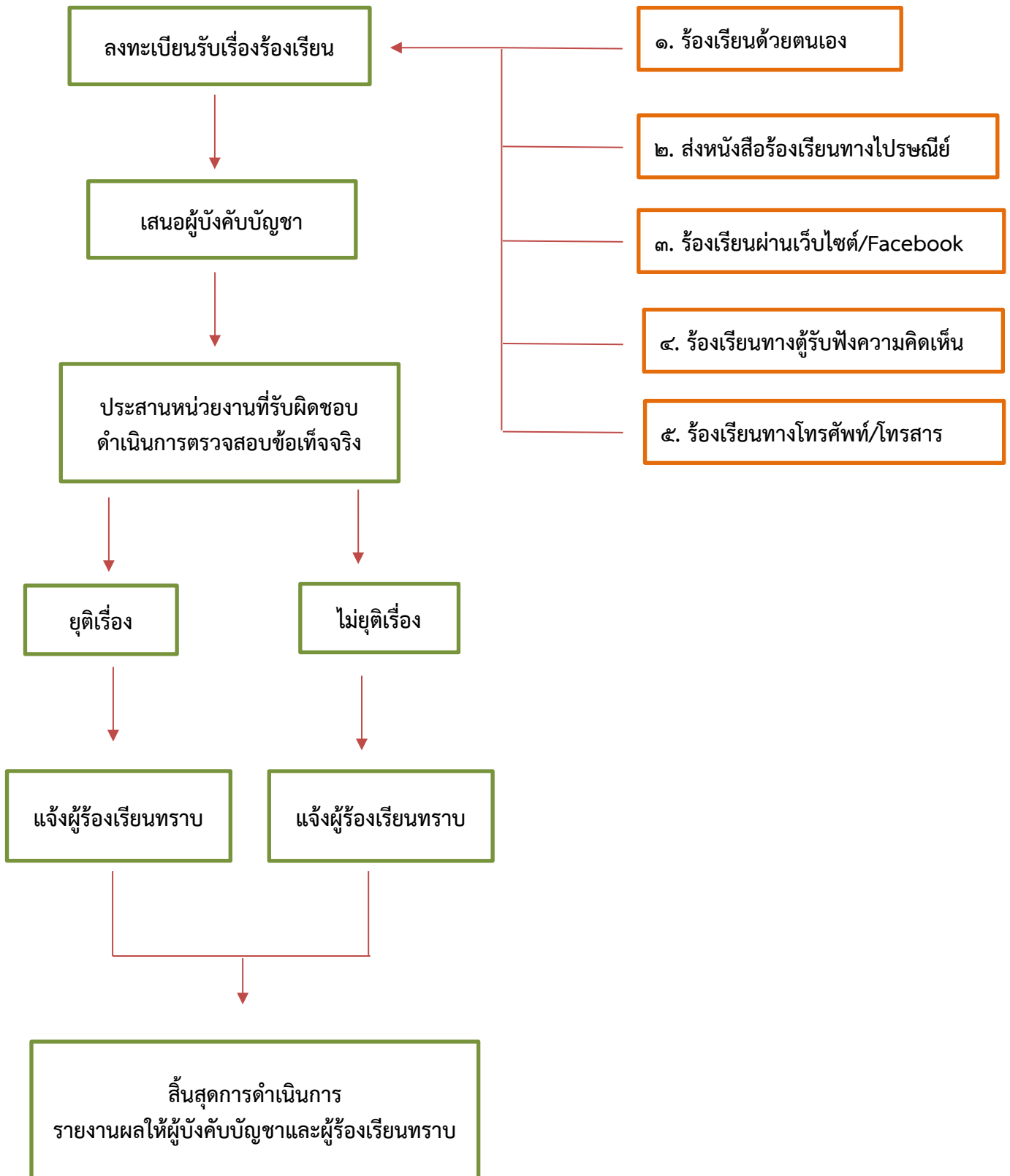
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต รับเรื่องร้องเรียน/ร้องแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรองมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนดดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิต

ข้าพเจ้า.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

E-mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลร่วมจิตพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง (รายละเอียด).....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๑).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

** ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ