



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ...งานนิติการ
สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลปอ

คำนำ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปอ ได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของเจ้าหน้าที่ และเป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ มีประสิทธิผล ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลปอ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7
บทที่ 5 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	8

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลปอ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ ทั้ง 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอ
- ช่องทางที่ 2 โทร 053-602742 หรือ 093-1401193 ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ www.por.go.th
- ช่องทางที่ 4 ทาง www.facebook.com/อบต.ปอ อ.เวียงแก่น จ.เชียงราย
- ช่องทางที่ 5 ทาง Application อบต.ปอ
- ช่องทางที่ 6 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปอ

เลขที่ 193 หมู่ที่ 3 ตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย 57310

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ การช่วยเหลือผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น)

2) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

3) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

4) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

2) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง

3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

5) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

3. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพอว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล
2. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

2.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ภายใน 7 วัน

2.3 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาจำแนกรื่องส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายใน 3 วัน

- แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนฯ ทราบ ภายใน 7 วัน

2.4 หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องมีมูลความผิด

1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนภายใน 30 วัน และรายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ ภายใน 7 วัน

2) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วัน

2.5 เมื่อการดำเนินการสิ้นสุด ให้เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ภายใน 7 วัน

3. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

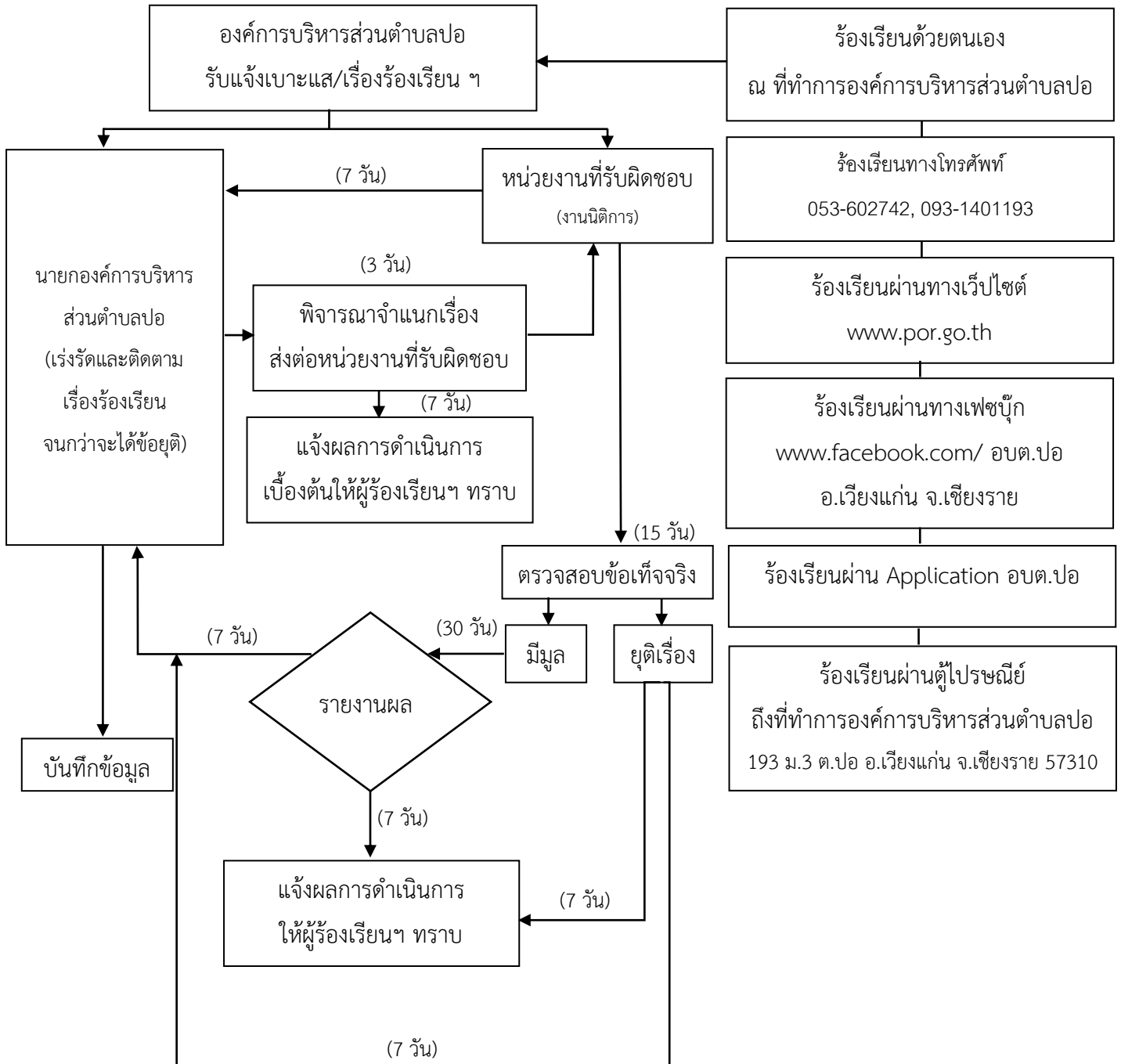
บทที่ 4

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบฯ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปอ	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
โทรศัพท์ 053-602742 หรือ 093-1401193	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ทางเว็บไซต์ www.por.go.th	ทุกวัน	-
ทางเฟซบุ๊ก www.facebook.com/อบต.ปอ อบต.ปอ อ.เวียงแก่น จ.เชียงราย	ทุกวัน	-
Application อบต.ปอ	ทุกวัน	-
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปอ เลขที่ 193 หมู่ที่ 3 ตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย 57310	ทุกวัน	-

บทที่ 5

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ทำที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปอ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุปี ที่อยู่.....

.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน/กล่าวหา (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์หรือการกระทำ (ระบุโดยละเอียด วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ และการกระทำ) ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พยาน/หลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

.....

.....

.....

จึงขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปอดำเนินการ.....

.....

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

(.....)