

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๓
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

๑. หลักการและเหตุผล

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทยถือเป็นปัญหาเรื้อรังที่นับวันยิ่งจะทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อความมั่นคงของชาติเป็นปัญหาลำดับต้น ๆ ที่ขัดขวางการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เนื่องจากเกิดขึ้นทุกภาคส่วนในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นภาคการเมือง ภาคราชการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักถูกมองจากภายนอกสังคมว่าเป็นองค์กรที่เอื้อต่อการทุจริตคอร์รัปชันและมักจะปรากฏข่าวการทุจริตตามสื่อและรายงานของทางราชการอยู่เสมอ ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อการกระจายอำนาจและความศรัทธาต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยิ่ง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันมีผลในเชิงลบ

องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด มีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

๒.๒. เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๒.๓. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนิน การติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล

๕. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

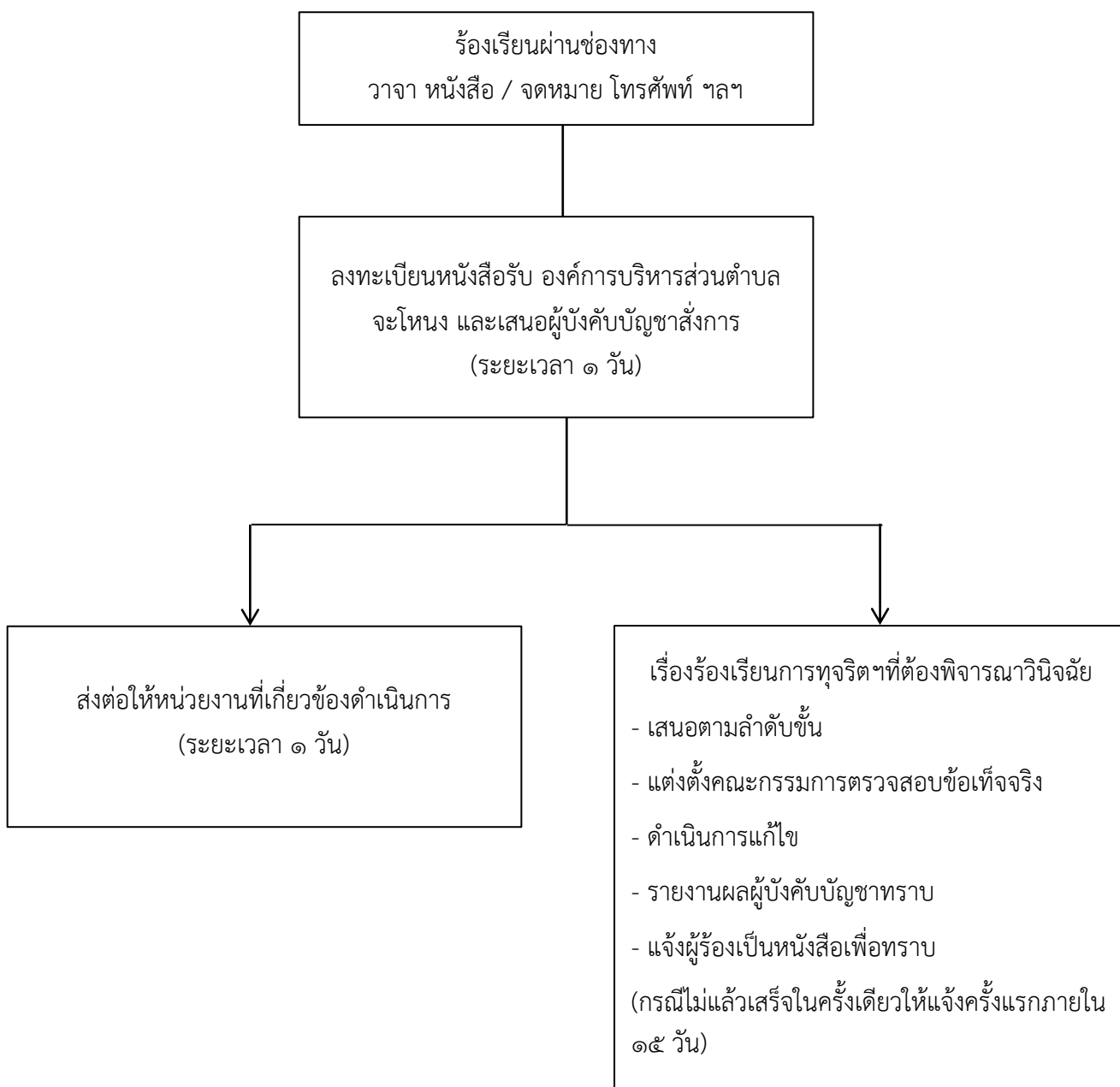
๖.๒ ทางไปรษณีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด หมู่ที่ ๗ ตำบลจะโหนด อำเภอดงระหวะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐ ๗๔๘๐ ๒๓๗๑

๖.๔ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด : http://www.chanong.go.th/complain_corrupt

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ
๓. ทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ
๔. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับรู้หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๙.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีลักษณะกระทำความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๙.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ชื่อ สกุล ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน
- ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด ช่วงเวลาการกระทำความผิด หรือแจ้งช่องทาง เบาะแส การทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
- คำขอของผู้ร้องเรียน
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ระบุวัน เดือน ปี
- ระบุพยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
- กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน

กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๙.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ, ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ, ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๘.๓

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนง จังหวัดสงขลา

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลจะโหนดทราบ

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

เขียนที่

.....

.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล..... อำเภอ

.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสต่อการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ดังนี้

ชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการร้องเรียน.....

ตำแหน่ง.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑. จำนวน.....ชุด

๒. จำนวน.....ชุด

๓. จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)