



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสีกัน

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีกั้ง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลสีกั้ง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลสีกั้ง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติ มิชอบให้บรรลุผล ไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลีกล้วย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย ตำบลคลีกล้วย อำเภอศีลาจาด จังหวัดศรีสะเกษ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย

๕. วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลคลีกล้วยมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิยื่นคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงองค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงาน รวมไปถึงลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อกทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line/Email

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ งานนิติการ สำนักปลัด
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง ตำบลคลีกลี้ง อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๘๒ ๖๑๕๗
- เว็บไซต์ <https://kleekling.go.th>
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกลี้ง อำเภอศีลาลาด
- Line : อบต.คลีกลี้ง ID : @876yhgaf
- E=mail : sao.kleekling@gmail.com

๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

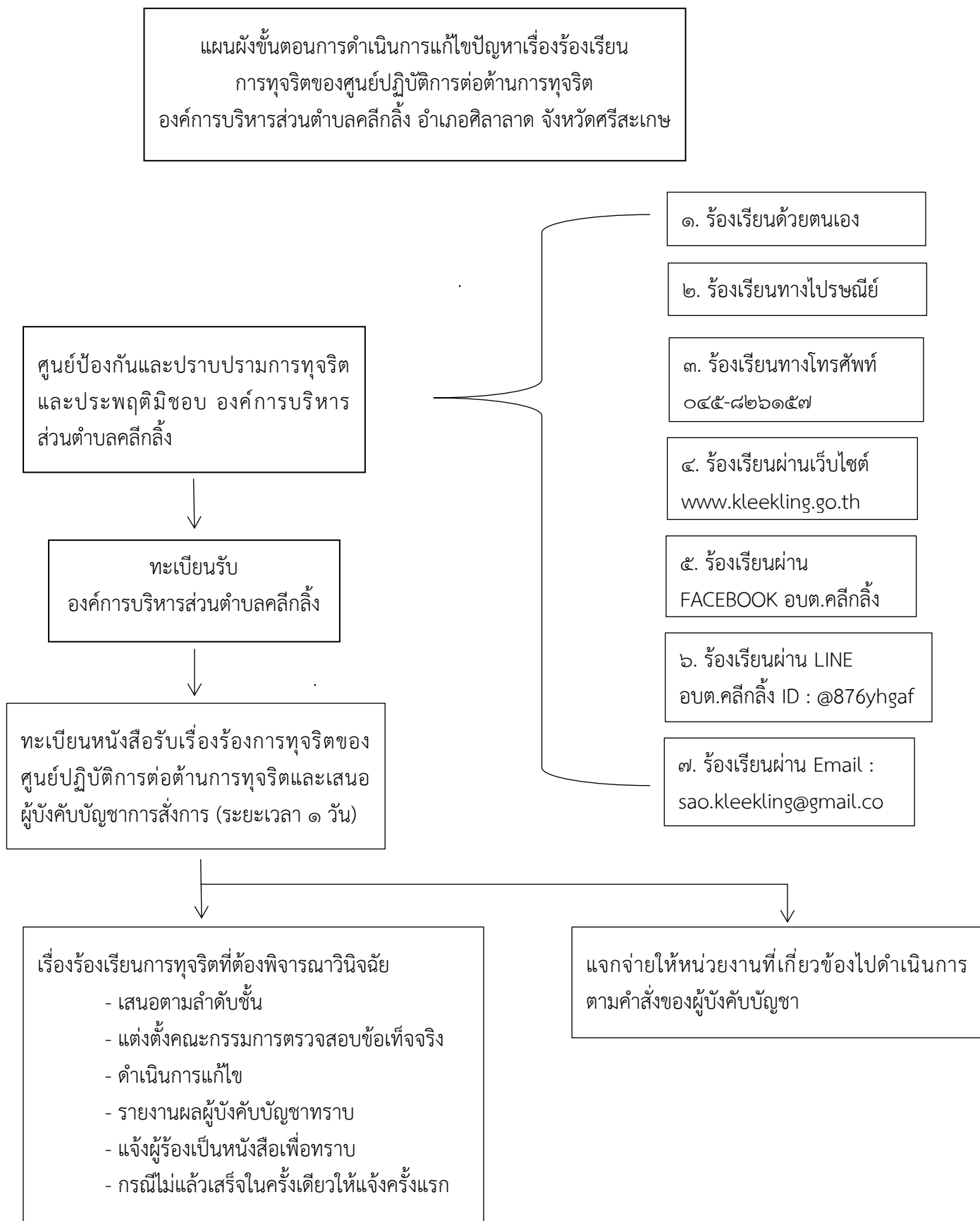
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์ มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบล คลีกล้วย ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๒๖๑๕๗	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://kleekling.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย อำเภอศีลาลาด	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line องค์การบริหารส่วนตำบลคลีกล้วย อำเภอศีลาลาด ID : @876yhgaf	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail sao.kleekling@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓. ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์กรบริหารส่วนตำบลคลีลิ่ง

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสีกั้ง

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้กลุ่มงานนิติการ ดำเนินการให้โดยตรงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน

๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ได้ทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานข้อสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสีกั้งดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ _____

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

เรื่อง (ร้องเรียน) _____

เรียน _____ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลลี้ลิ่ง _____

ข้าพเจ้า (คำนําหน้าชื่อ) _____ อายุ _____ ปี
อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตำบล _____ อำเภอ _____ จังหวัด _____
หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน _____ ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เรื่องการทุจริตเพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ลิ่งพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา รายละเอียดพฤติกรรมกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลาที่กระทำ
ความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการ
ทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร) _____ จำนวน _____ ชุด
- ๒) (พยานวัตถุ) _____ จำนวน _____ ชุด
- ๓) (พยานบุคคล) _____ จำนวน _____ ชุด

ลงชื่อ _____ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(_____)

ตำแหน่ง _____

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและ
หากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย