

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ นี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทาง การปฏิบัติงาน วิธีร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับการบริการไม่มากก็น้อย

งานกฎหมาย สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

---

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ มีกระบวนการขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมมาภิบาล (Good Governance)

๓. สถานที่ตั้ง

๓.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ ตั้งอยู่ ณ บ้านทุ่งใหญ่ หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๑๐

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๑ งานกฎหมาย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๕.๑ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ งานกฎหมาย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

๖.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดสะเกษ ๓๓๑๑๐

๖.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๙๒๔๐๙๒ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่เบอร์โทร ๐๘๕-๑๐๒-๕๖๔๒

๖.๕ ช่องทางร้องเรียน ทางเว็ปไซต์ www.thungyai-ssk.go.th

๖.๖ เฟสบุ๊ค www.facebook.com/thungyaisskgoth

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๗.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้อง กับกฎหมายให้ระบุตัวบนกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

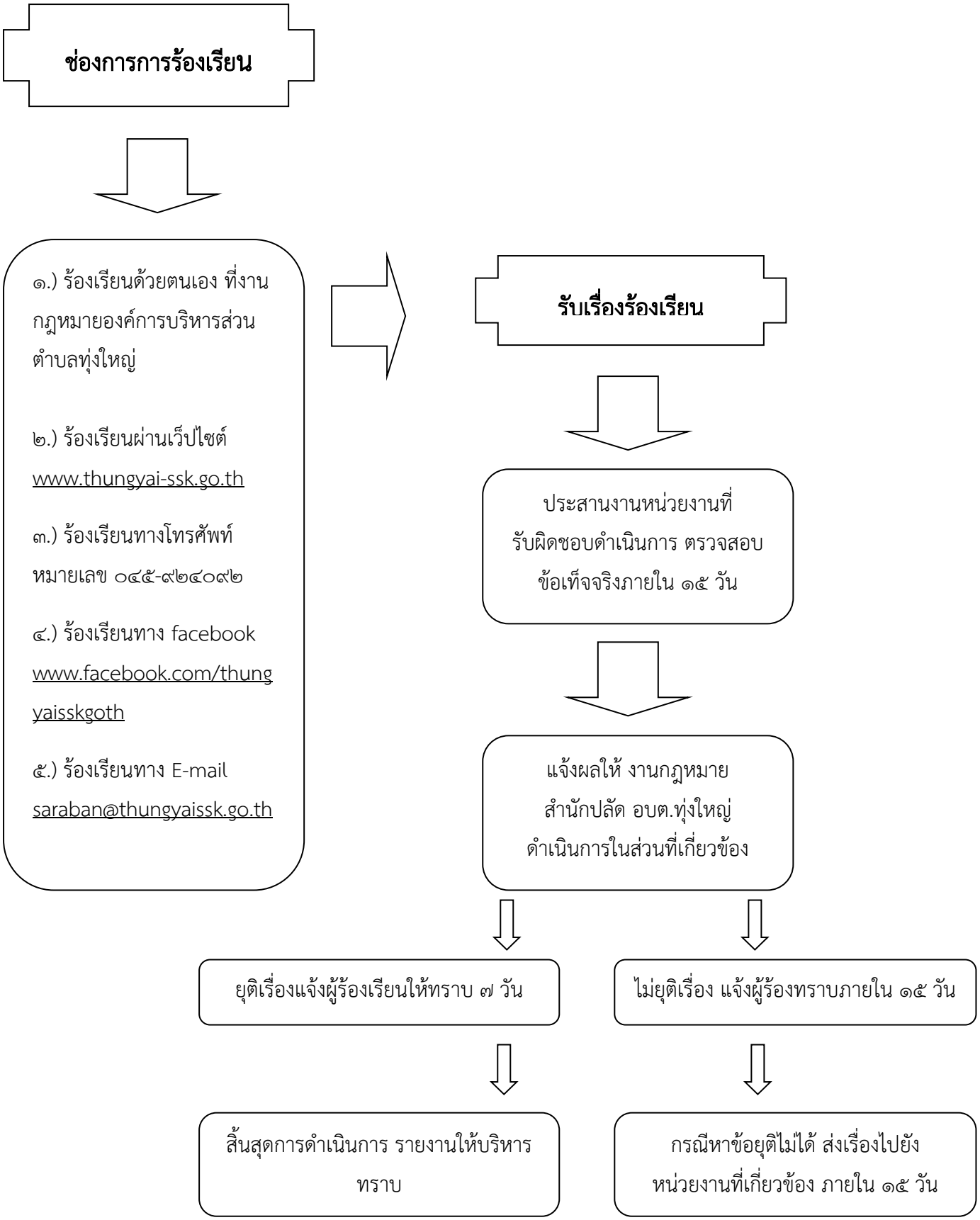
๗.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ หากมีความเห็น หรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประวิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๗.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครอง ความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๗.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๗.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือ

๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังระบุชื่อหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ วันทำการ	งานกฎหมาย สำนักปลัด
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.thungyai-ssk.go.th	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนทาง facebook www.facebook.com/thungyaisskgoth	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๗. ร้องเรียนทาง E-mail saraban@thungyaissk.go.th	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ – สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอการ พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถ หาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วไม่มีผลคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวเบื้องต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่
อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่

ข้าพเจ้า.....(ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน) อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ของ.....(ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน) **รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด** ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลากระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า ได้แนบเอกสาร/หลักฐาน (ถ้ามี) ประกอบการร้องเรียนดังนี้

๑) .....จำนวน.....ชุด
๒) .....จำนวน.....ชุด
๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ผู้เสียหาย
(.....)