

คู่มือแนวทางการปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

คำนำ

เพื่อปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจรรยาบรรณในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ในการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จึงกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ดังนี้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียนและกำหนดช่องทางการร้องเรียน	๑
รายละเอียดข้อมูลสำหรับการร้องเรียน	๒
ขั้นตอนวิธีการจัดการข้อร้องเรียนและการคุ้มครองผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูล	๓
ขั้นตอนการดำเนินการติดตามรายงานผลเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียน	๖
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๑๐

หน่วยงานจัดการเรื่องร้องเรียนและกำหนดช่องทางการร้องเรียน

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ดังนี้

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องของ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อเพิ่มความไว้วางใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

กำหนดให้งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง กำหนดช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nongraviang.go.th
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเทห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเทห์/เอกสาร) ส่งตรงมายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเทห์/เอกสาร) ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
๕. โทรศัพท์ ทหมายเลข ๐๔๔๙๖๐๒๓๑-๒
๖. Email ของหน่วยงาน : saraban@nongraviang.go.th
๗. ร้องเรียนทาง Face book : facebook.com/nongraviang
๘. สายตรงผู้บริหาร -นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๘๘๑๘๙๒๔๖๐
-ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ๐๙๒๕๙๕๕๕๖๑

รายละเอียดข้อมูลหลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

บทนิยาม

“**ข้อร้องเรียน**” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชนไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

"**เจ้าหน้าที่**" หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างชั่วคราวในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

"**ทุจริต**" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

"**ประพฤติมิชอบ**" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด อย่างหนึ่งใน ตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“**การตอบสนอง**” หมายความว่า การส่งต่อให้แกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจงตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พรอมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการสอบสวนข้อเท็จจริง แจงตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามข้อระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดข้อมูลหลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ตามภารกิจและความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๑.๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอนและเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง และประสงค์ขอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน

๓. ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และอย่างน้อย ต้องมีสาระสำคัญ

ดังต่อไปนี้

(๓.๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์

เป็น ต้น

(๓.๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

(๓.๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๓.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๓.๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓.๖) ระบุ วัน เดือนปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

(๓.๗) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล(ถ้ามี) เป็นต้น

ขั้นตอนวิธีการจัดการข้อร้องเรียนและการคุ้มครองผู้ร้อง พยานและผู้ให้ข้อมูล

๑. กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

๒. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ได้นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๓. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์นั้นให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๑๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ

ทูลจริต แห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) , สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๔) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายละเอียดข้อมูลหลักเกณฑ์ในการร้องเรียน หรือนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

(๕) เพื่อความปลอดภัยให้พิจารณากำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูล จะต้องปฏิบัติตาม ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น หากผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแส ผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือ ความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

ขั้นตอนการดำเนินการติดตามรายงานผลเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

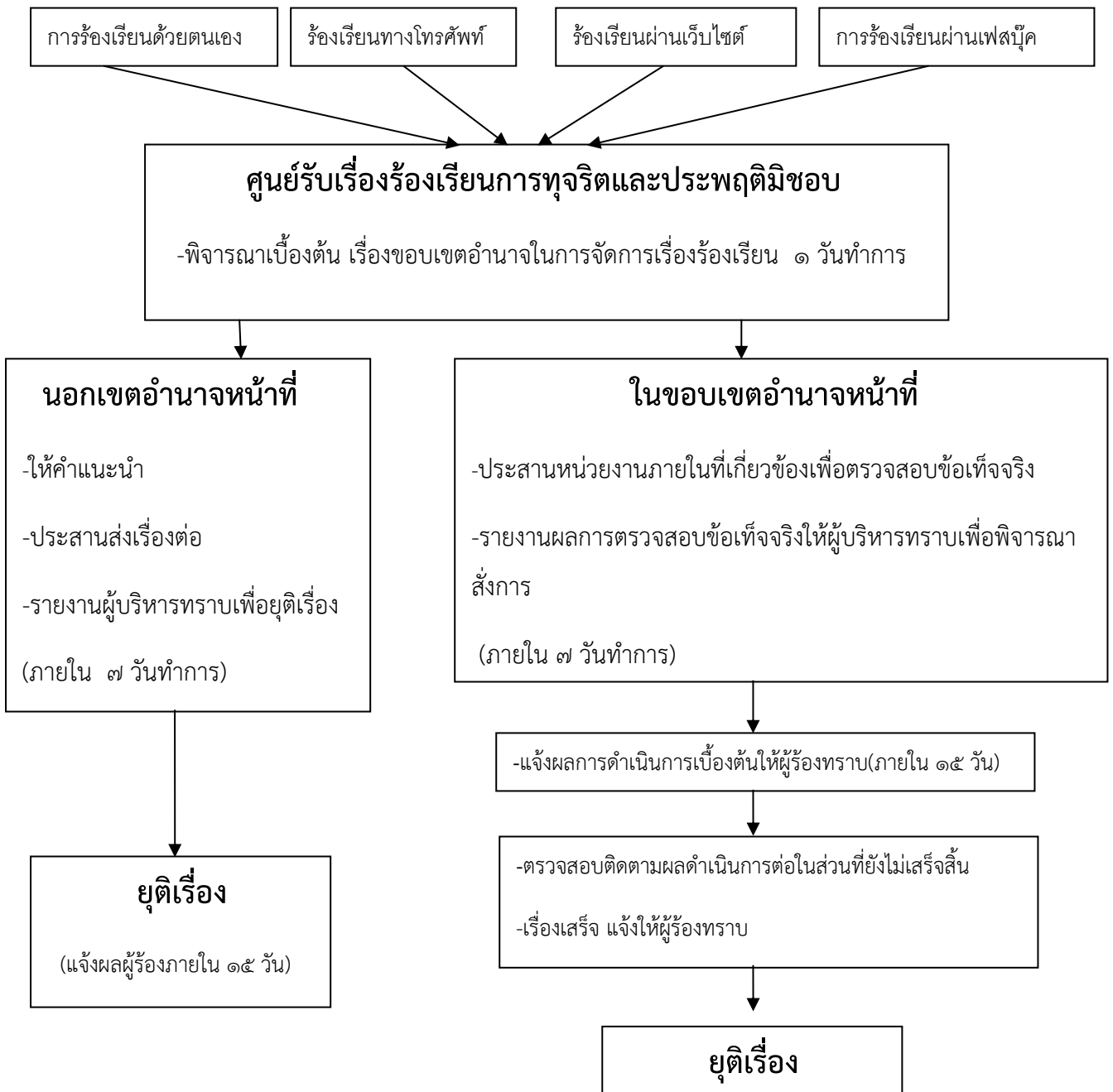
(๑) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียนหน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นการลับของทางราชการ ให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสรุปข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรโดยไม่ชักช้า เช่น การมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายใน เวลา ๓ วัน

(๒) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการให้บริการ หรือดำเนินการ อื่นใดตามประเด็นร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันหรือตาม ระยะเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำสั่ง หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้ขอขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริง และเหตุผล ประกอบเพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีกตามความ เหมาะสมแต่ไม่เกินครั้งละ ๗ วันทำการ

(๓) เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตามแล้วเสร็จ ให้เสนอ ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมความเห็นประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาตรวจสอบ	หมายเหตุ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ร้องด้วยตนเอง)	ทุกครั้งที่รับเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔๙๖๐๒๓๑-๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์หน่วยงาน www.nongravaing.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Face Book: facebook.com/nongravaing	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

แบบฟอร์มใบรับแจ้ง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค้การบริหรส่วนตำบลหนองระเวียง

สิ่งท่ส่งมดด้วย ๑.....

๒.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

บัตรประจาดตัวประชาชนเลขที่.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... ขอร้องเรียนหรือมีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหรส่วนตำบลหนองระเวียง
ดำเนินการดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเหตุ หากไม่ระบุชื่อที่อยู่ผู้ร้อง และระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดเจนหรือพยานบุคคลแน่นอนอาจไม่ได้
รับการพิจารณา

- แบบฟอร์มใบรับแจ้ง(ทางโทรศัพท์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ด้วยนาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี อาชีพ.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์..... ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือมีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียงดำเนินการ ดังนี้
.....
.....
.....

บันทึกเรื่องร้องเรียน วันที่เวลา.....น.

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)