



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารสวนตำบลกะเปียด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารสวนตำบลกะเปียด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารสวนตำบลกะเปียด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกขอรองเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางและวางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด” บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียดจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด เลขที่ ๑๒๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลกะเปียด อำเภอนาวัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๔. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของประชาชน รวมทั้งผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

/คำจำกัดความ...

๕. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด เช่น การประพาศมิชอบ หรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต รวมทั้งการพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน หรือการกระทำที่อาจส่อไปในทางทุจริต และมีสิทธิเสนอคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือการสรุปผลการพิจารณา เพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งชื่อและที่อยู่ไว้อย่างชัดเจน

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด เลขที่ ๑๒๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลกะเปียด อำเภอดงหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๔๖๖๒๑๖

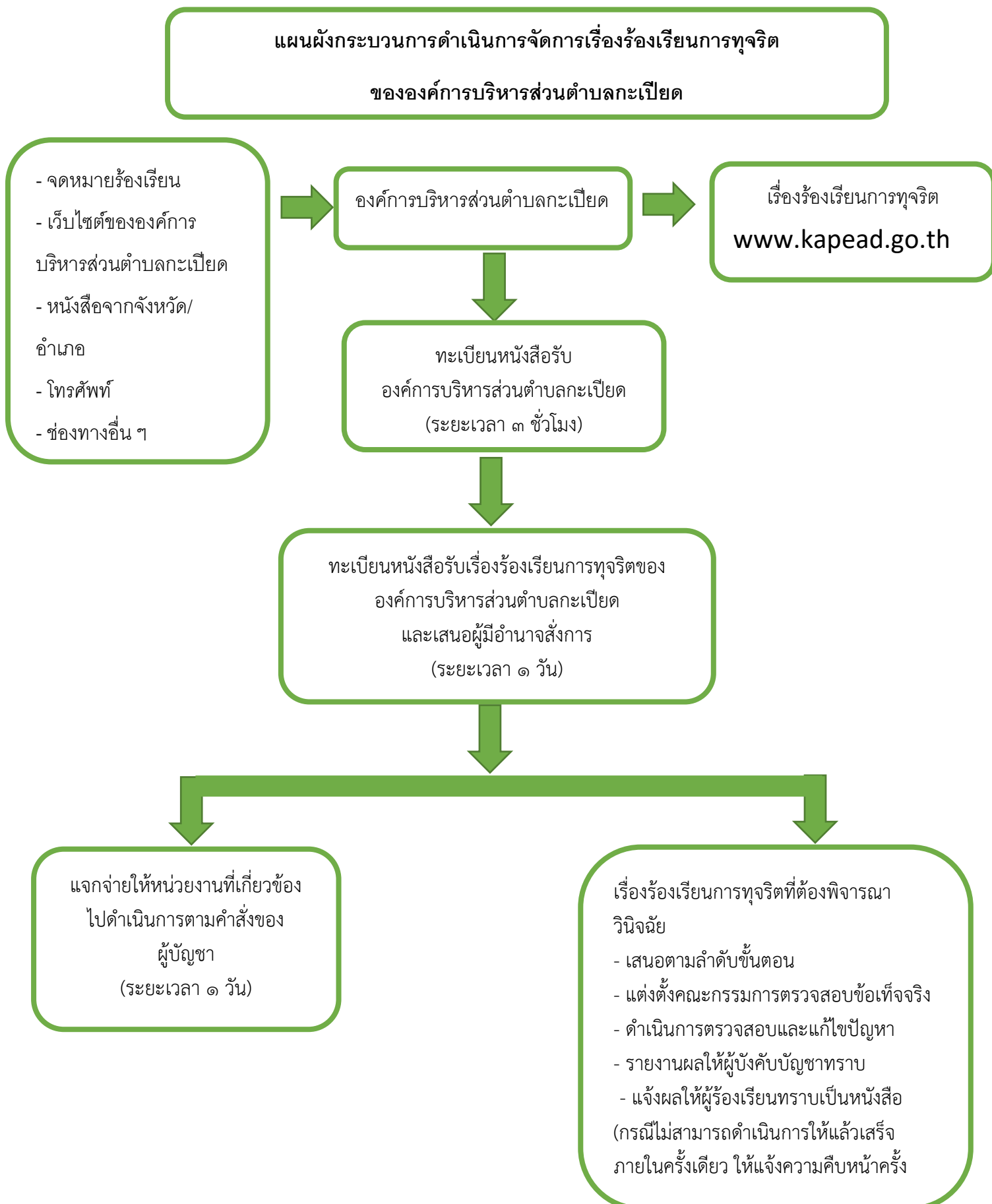
๔) ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๕) เว็บไซต์ www.kapead.go.th

๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด หมายเลข ๐๘๐-๐๔๐๓๘๗๘

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบล กะเปียด จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๕๖๖๒๑๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.Kapead.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด ๐๘๐-๐๔๐-๓๘๗๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

*** หมายเหตุ: การให้บริการไม่คิดค่าธรรมเนียมทุกกรณี

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริงหรือเป็นการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานหลักฐาน ได้แก่ เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้มุ่งหวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารสืบค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบไว้เป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะราย

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่มีหลักฐานว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้เป็นดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นรายกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) ให้กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียด ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียด

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวบรวมและสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ฯ รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส เสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปียดทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์กรต่อไป



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

องค์การบริหารสวนตำบลกะเปียด

๑๒๘ ม.๒ ต.กะเปียด อ.ฉวาง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารสวนตำบลกะเปียด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารสวนตำบลกะเปียด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)