คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ภาคเครือข่ายและประชาชน ในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานและติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

<u>๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน</u>

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

<u>๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</u>

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒.๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน) หรือหน่วยงาน ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๒.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน โดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ กรณีเรื่องยุติ

๓.๒.๑ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓ กรณีเรื่องไม่ยุติ

๓.๓.๑ ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๓.๓.๒ แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๓ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนหลัก	รายละเอียด	ระยะเวลา (วัน)
ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ	๑
เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	รับเรื่องร้องเรียน	๒
	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
กรณีเรื่องยุติ	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน	๑๕
กรณีเรื่องไม่ยุติ	ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง	๒
	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน	๑๕
	จัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้บริหาร	๒

๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ – รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๘๑-๕๒๓๙๗๕๐	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๐๐ ม.๘ ต.ชากโดน อ.แกลง จ.ระยอง	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน	
๔. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.chakkadon.go.th	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน	
๕. Facebook อบต.ชากโดน อ.แกลง จ.ระยอง	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน	

ผู้รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน

แบบหนังสือข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

E-mail .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด : .....
.....
วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ .....
เหตุการณ์โดยย่อ : .....
.....
ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้) .....
.....
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จำนวน ..... ฉบับ/ชุด

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ - สกุล .....

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ : .....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้าให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ไม่เป็นข้อความจริง ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ข้าพเจ้ายินยอมให้บุคคลที่ข้าพเจ้าได้กล่าวถึง รวมถึง หน่วยงานเกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกฎหมายกับข้าพเจ้าได้ทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)

หมายเหตุ : ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ