

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วน ตำบลเทพรักษา ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วย ความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นรูปธรรม

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	บทนำ	๑
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๓	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๕	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและ เรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ ๒ ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๘-๘๔๐ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.thepruksa.go.th>
- ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๘ ตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๕๐
- ช่องทางที่ ๕ ทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องร้องเรียนทุกข้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- (๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของหน่วยงาน
- (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- (๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

๒. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของผู้ร้องเรียนที่ต้องเข้าใจหลักเกณฑ์ในการร้องเรียนการทุจริต

(๑) ใช้ถ้อยคำเบื้องต้นและใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ช่วงเวลาของการกระทำความผิดและพฤติการณ์ที่เป็นข้อเท็จจริงของเรื่อง ที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุนายานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

(๔) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๕) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่อง เฉพาะกรณีไป

บทที่ ๓

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. งานรับเรื่องร้องเรียน (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน (ในวันและเวลาราชการ)	งานนิติการ สำนักปลัด อบต.เทพรักษา
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๘-๘๔๐	ทุกวัน (ในวันและเวลาราชการ)	งานนิติการ สำนักปลัด อบต.เทพรักษา
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.thepruksa.go.th	ทุกวัน (ในวันและเวลาราชการ)	งานนิติการ สำนักปลัด อบต.เทพรักษา
๔. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงนายก องค์การบริหารส่วน ตำบลเทพรักษา เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๘ ตำบลเทพรักษา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๕๐	ทุกวัน (ในวันและเวลาราชการ)	งานนิติการ สำนักปลัด อบต.เทพรักษา

บทที่ ๔

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานการนิเทศการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา

๑.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๑.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

➤กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

➤กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๑.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๑.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๑.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

▶ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

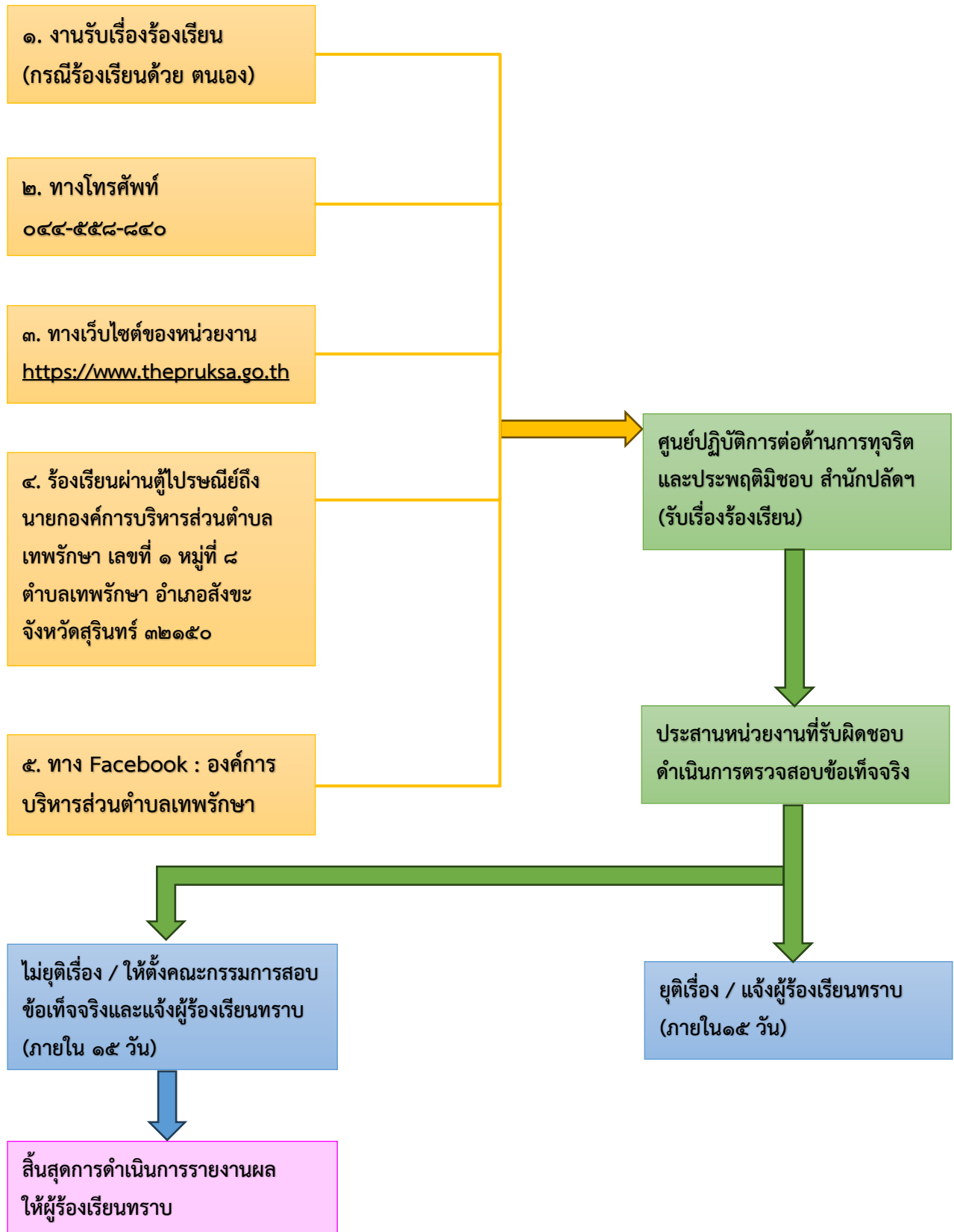
▶ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๒. วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

บทที่ ๕

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ร้องเรียนด้วยตนเอง)

วันที่ เดือน พ.ศ.

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

*ชื่อผู้ร้องเรียน.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

*เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ..... E-mail..... (ถ้ามี)

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด :

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต :

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ : ชื่อ.....นามสกุล.....

หน่วยงาน..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

*สถานที่ติดต่อกลับ :

.....

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ