คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี
อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
การตอบสนองข้อร้องเรียน	๔
ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรีเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

“ส่วนงานผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี ผ่านช่องทางต่างๆ

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบหน้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมล์ติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตราฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราบการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมล์ติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสกรณีทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มิได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

๕.๒ ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี เลขที่ ๒๐๕ หมู่ที่ ๘ ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง ๙๒๑๗๐

๕.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๙ ๙๕๕๖

๕.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงาน www.nameunsri.go.th

๕.๕ e-mail : saraband_๐๖๙๒๐๘๐๗@dla.go.th



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรีกำหนด

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริตดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต แจ้งรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต กำกับติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริตจัดทำรายงานเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

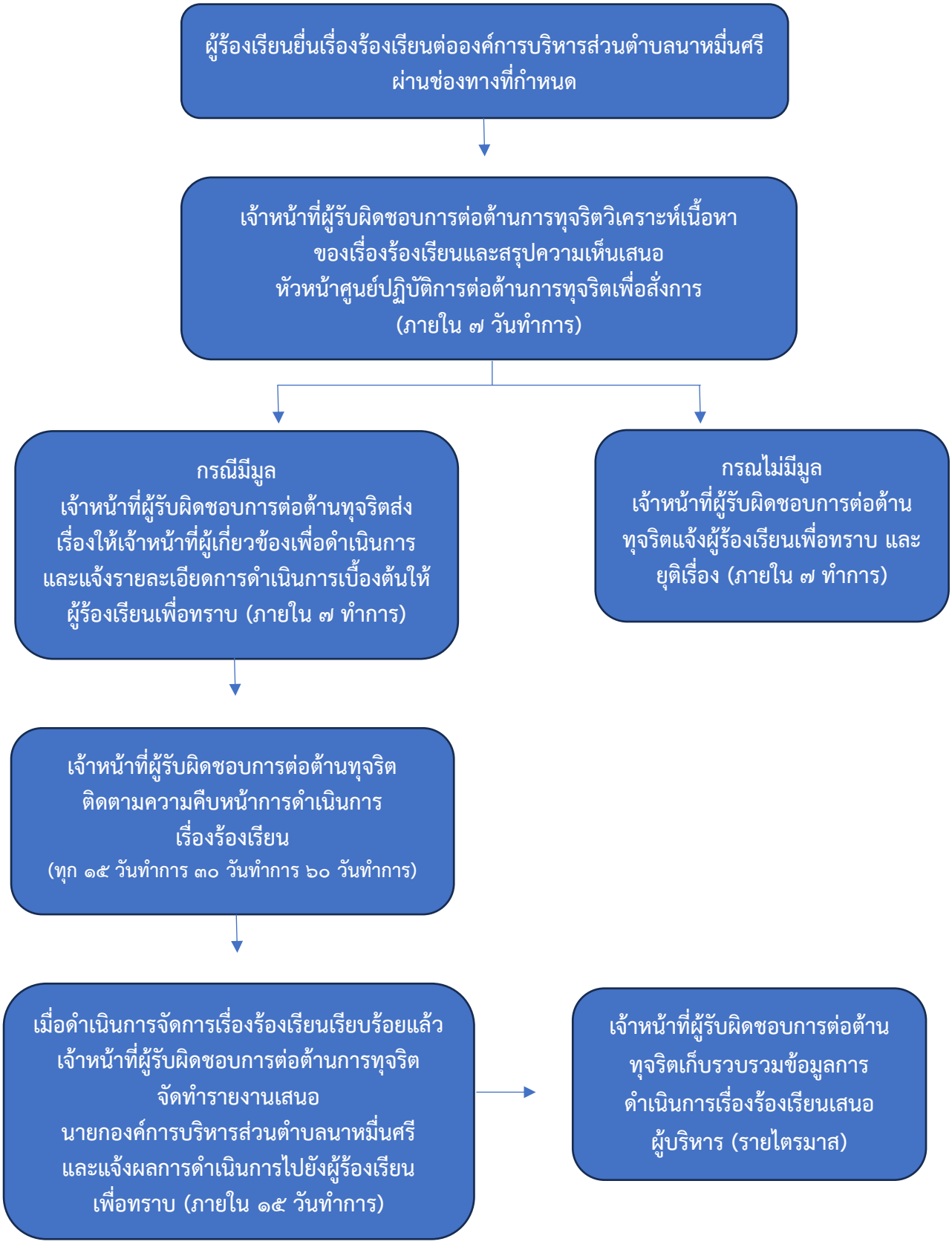
๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริตเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรีต่อไป

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรีกำหนด โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการ้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรีกำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริตจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนทันที

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี



แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน กรณี.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....
ตำแหน่ง.....สังกัด.....
ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ.....
.....โดยมีรายละเอียด
ข้อเท็จจริง ดังนี้.....
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาด้วยแล้ว คือ
(๑).....จำนวน... .....แผ่น
(๒).....จำนวน... .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

บันทึกเพิ่มเติม(ถ้ามี).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....