



คู่มือการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร
อำเภอเมือง จังหวัดละหานทราย

คำนำ

ตามมาตรา ๖๓ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และคำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร ได้ให้ความสำคัญเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตามนโยบายของรัฐบาล จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธรขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ และกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในคู่มือได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอน ระยะเวลา ช่องทางการร้องเรียน ผู้รับผิดชอบไว้ และผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรอย่างสูงสุดในทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ

นางณัฐมน น้อยสี

นิติกรปฏิบัติการ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ความหมาย	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๒
เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๒. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๓. การรายงานและติดตามผล	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๓
การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๔
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วน ตำบลไสธร์	๕
ภาคผนวก	๖

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโสธรทราบ
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้

ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร ด้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่รับเรื่อง จนถึงการรายงานผล

ความหมาย

๑. “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ
๒. “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มรวมถึงเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการที่ส่งข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร เพื่อให้มีการสอบสวนหาข้อเท็จจริง
๓. “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน ในเขตตำบลโสธร
๔. “ผู้ถูกกล่าวหา” หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลความผิดหรือทุจริตต่อหน้าที่และต้องเป็นการกล่าวหาเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร
๖. “ทุจริต” หมายถึง มีเจตนากระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันถือว่าเป็นการใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การเรียกรับหรือการยอมรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรเปิดเผย การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ ข้อกฎหมาย เป็นต้น

๗. “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับ ตนเองหรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการ ยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๘. “ประพจน์มิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของ แผ่นดิน^๑

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตและประพจน์มิชอบ

๑.๒ กระทำความผิดที่ผิดกฎหมายไม่เหมาะสม

๑.๓ ความไม่ชอบธรรมในการประเมิน แต่งตั้ง โยกย้าย

๑.๔ ผู้บริหารละเลยการปฏิบัติหน้าที่

๑.๕ แจ่งเบาะแส เสนอแนะกระทำที่ขัดต่อระเบียบหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การร้องเรียนต้องสามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๔. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และ ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

๔.๑ วัน เดือน ปี ที่เกิดเรื่อง

๔.๒ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๔.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔.๔ ระบุ พยาน หลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

๔. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

๕. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

^๑ พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย หรือกล่องรับความคิดเห็นที่ติดตั้งไว้ ณ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลโสธร อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐

๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๗๙

หรือทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๕๑ ๘๗๕๗

๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.tambonsothon.com

๑.๔ ร้องเรียนผ่าน <https://www.facebook.com/tambonsothon.sothon>

๑.๕ ร้องเรียนผ่านทางอีเมล tambonsothon@hotmail.com

๒. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายรับเรื่อง โดยแยกเล่มทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๒.๒ แจ้งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

๒.๓ กรณีมีมูลนำเรื่องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร กรณีไม่มีมูลยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง

๒.๔ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสธรใช้ดุลพินิจในการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง สอบวินัย ความรับผิดชอบละเมิดแล้วแต่กรณี และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง

๒.๕ ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง สอบวินัย ความรับผิดชอบละเมิดแล้วแต่กรณี

๒.๖ ผลการสอบสวนเป็นประการใดรายงานผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.๗ ยุติเรื่อง

๒.๘ รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร

๓. การรายงานและติดตามผล

๓.๑ รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหารทุก ๓๐ วัน

๓.๒ จัดทำสถิติรายงานผลการปฏิบัติงานรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

๓.๓ นำสถิติการร้องเรียนเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์หลักองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียนและพยานจะถูกเก็บเป็นความลับ จะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์แก่การจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปด้วยความระมัดระวัง เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ให้ปกปิดเป็นความลับ

การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร ทางช่องต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางอีเมล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

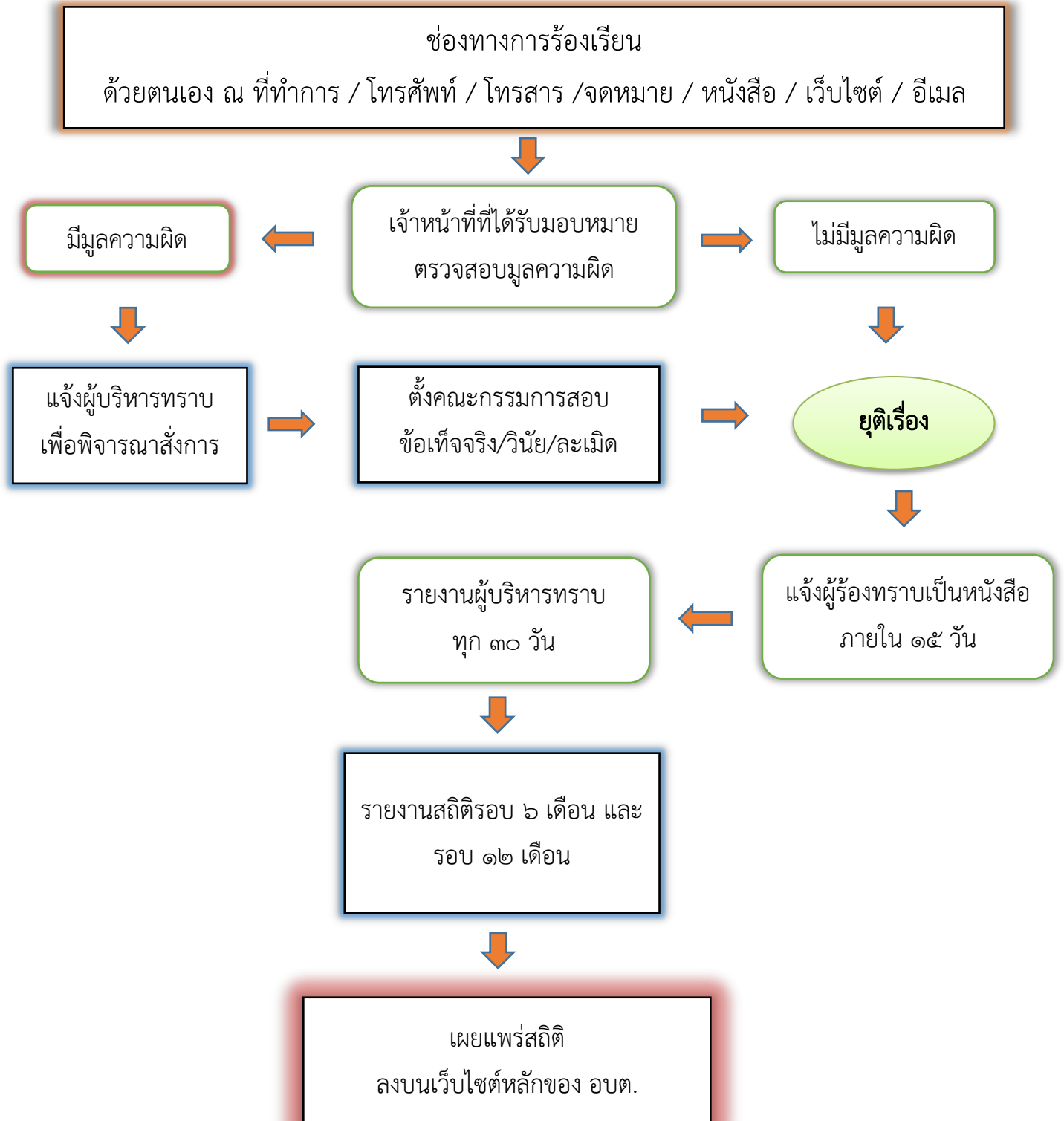
ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร โดย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ตรวจสอบ

นิติกร เป็นผู้ช่วย

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร



ภาคผนวก

ใบคำขอร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - นามสกุล.....อายุ.....ปี ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

เรื่องที่ร้องเรียนเจ้าหน้าที่

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

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไสธร์ พิจารณาดำเนินการดังนี้

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

ข้าพเจ้าฯ ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้าแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ข้าพเจ้า
ยอมรับผิดและยินยอมให้ดำเนินคดีได้ตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้แทน
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)



ตารางสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. (รอบ เดือน)

องค์การบริหารส่วนตำบลไสธร อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

[illegible]