



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และมาตรฐานจรรยาบรรณของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและสนับสนุนเจตนารมณ์ในการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยมีรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน มีการกำหนดรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

| | |
|--|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |
| ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๓ |
| ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน | ๓ |
| ๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๓ |
| ๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๓ |
| ๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| ๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| ๑๐. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ | ๔ |
| ๑๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๔ |

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม มีเจตนารมณ์และ ความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ มาตรฐานจรรยาบรรณของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วน ตำบลชลคราม จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกัน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความ เข้าใจและตระหนัก ถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการ ป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

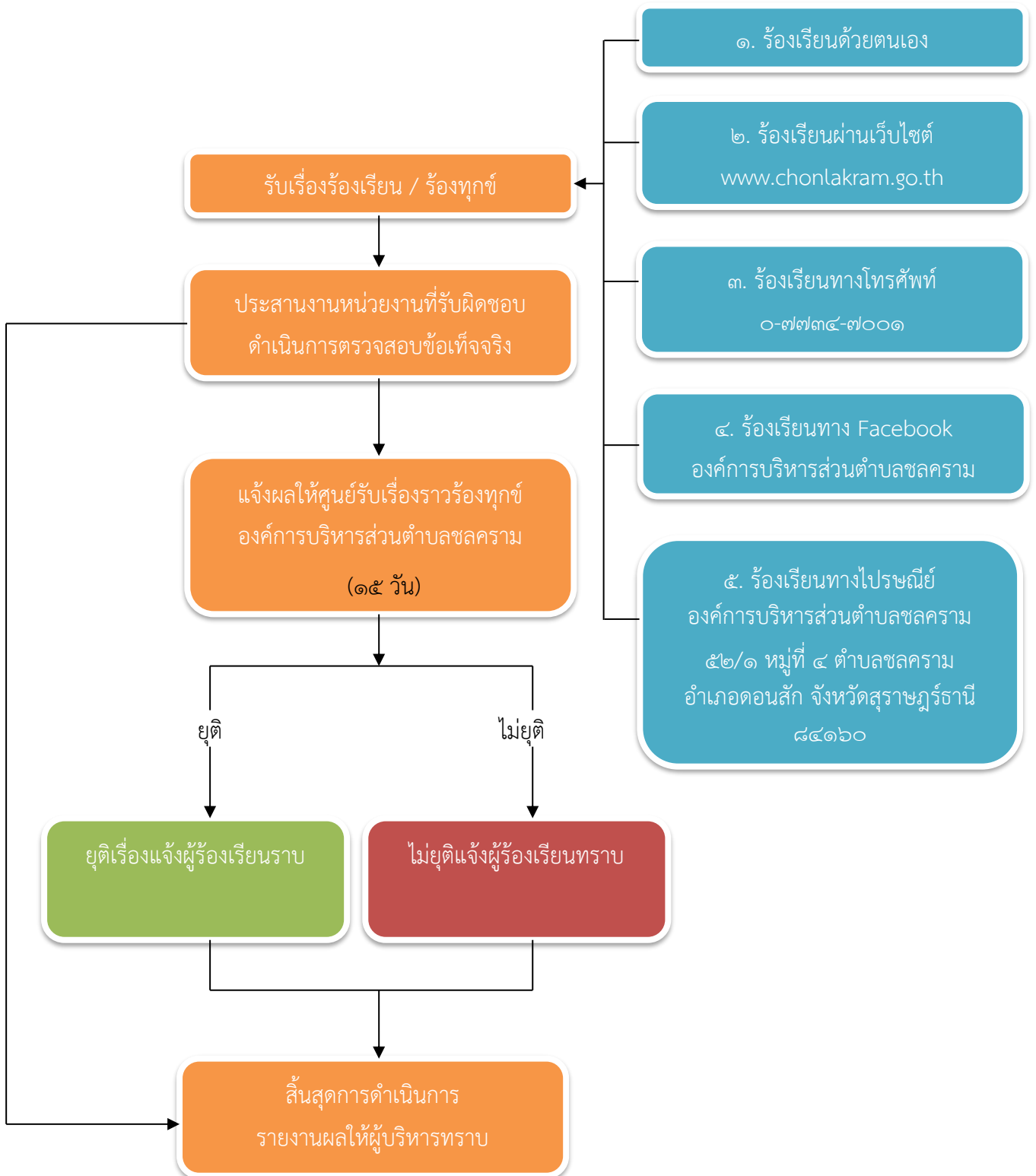
๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๔.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๕.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น หรือใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิได้คาดหวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๕.๓ เป็นเรื่องที่ยื่นเรื่องร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

๕.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๔ เจ้าหน้าที่...

๗.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๑๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|-------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.chonlakram.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๔ ๗๐๐๑ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนทาง Face Book อบต.ชลคราม | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ๕๒/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลชลคราม อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
ชลคราม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตาม
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)