



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า

อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพนขา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานวิธีการร้องเรียนขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนขา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนขา
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่ามุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่าแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่าโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า เลขที่ ๘๘ หมู่ ๑๐ ถนน กุดโจ้ง-หนองเทา ตำบลโพนข่า อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

๓. หน่วยงานรับผิดชอบ

กลุ่มงาน นิติกร สำนักปลัด

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า

๕. วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงองค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงาน รวมไปถึงลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนข่า

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐น. – ๑๖.๓๐ น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

๘.ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ส่วนงาน นิติกร สำนักปลัด
- ทางไปรษณีย์ ๘๘ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลโพนข่า อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๖๙๙๕๒ สายด่วน เบอร์โทรศัพท์ นายก อบต. ๐๘๗-๔๔๐๖๙๗๙ เบอร์โทรศัพท์ ปลัด อบต. ๐๘๙-๘๖๕๐๕๔๔
- เว็บไซต์ www.phonkha.go.th
- Facebook <https://www.facebook.com/PhonkhaSAO>
- Line Official Account
<https://line.me/R/ti/p/@๙๔๘zsdrค?from=page&liff.referrer=https%๓A%๒F%๒Fpk.go.th%๒F&accountId=๙๔๘zsdrค>

๙.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒.สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓.หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย

๔.เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕.เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

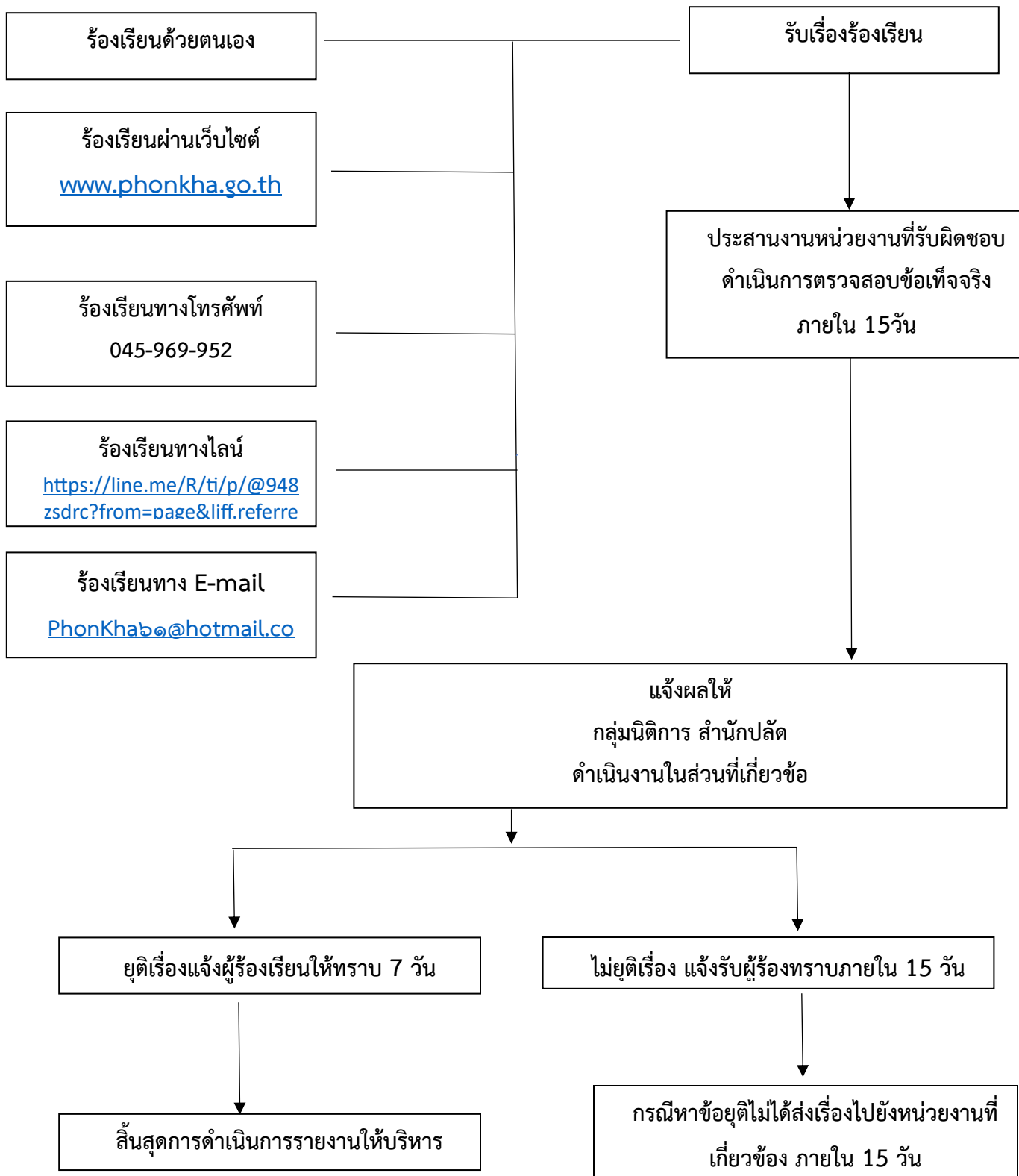
๖.เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อ

ผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

๑๐.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบล
 Phonkha ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน การทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๖๙๙๕๕๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการ ทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.phonkha.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุค https://www.facebook.com/PhonkhaSAO	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไลน์ Line https://line.me/R/ti/p/@๙๔๘zsdrc?from=page&liff.referrer=https%3A%2F%2Fpk.go.th%2F&accountId=๙๔๘zsdrc	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail PhonKha๖๑@hotmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด ระบุชื่อหน่วยงาน

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า

๑๔.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้กลุ่มงาน ระบุกลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ให้โดยตรงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน

๑๕.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ได้ทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานข้อสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ระบุชื่อหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพนซ่า .

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริต เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนซ่า พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลา
การ กระทำความผิด ดังนี้

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ
ช่วงเวลากระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการ
ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุ
อย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่ง
หรืออ้างอิงมาให้ด้วย