



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการติดตาม
ข้อร้องเรียนการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม

จัดทำโดย

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม

วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ รวมถึงเพื่อเป็นการพัฒนาระบบราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงามให้ไปเป็นด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นศูนย์กลาง ในการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการประพจน์มิชอบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่นี้ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวและข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบหรือการคุกคามจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม ๑๑๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ตลอดจนเบาะแสการทุจริตและการประพจน์มิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ ต่อผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพจน์มิชอบ โดยผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพจน์มิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ ต่อผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพจน์มิชอบ โดยผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้วยตนเอง ที่สำนักงานปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม
๒. หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ส่งทางจดหมาย ส่งมาที่ ๑๑๑ หมู่ ๒ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๓๐

๓. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านกระดานสนทนา ร้องเรียน – ร้องทุกข์ Website
http://www.saingam.go.th/webboard_all.php?id=๑๐๗๕ รับเรื่องราวร้องทุกข์

๔. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านกล่องรับความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม

๕. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๙๙๒๑๘๙

คำจำกัดความ

หน่วยงานรัฐ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งให้หมายถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยตำแหน่ง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณข้าราชการกรมส่งเสริมความปกครองส่วนท้องถิ่น พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๔ ทาง

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานนิติการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการ แก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้นๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม

๕. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๖. ต้องไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๖.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๖.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต อยู่ในอำนาจและความรับผิดชอบของสำนักงาน ปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน/เบาะแสจากผู้ร้องเรียน ทั้ง ๔ ช่องทาง และวิเคราะห์เนื้อหาข้อร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อสรุปความเห็น กรณีมีมูลการกระทำความผิดหรือเข้าข่ายการทุจริตให้สรุปความเห็นเสนอต่อผู้บริหารทราบซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วภายใน ๓ วัน

๒. ผู้บริหารพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน

๓. กรณีข้อร้องเรียน/เบาะแส มีมูลหรือเข้าข่ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อสอบสวน สืบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ผู้บริหารสั่งการ

๔. ดำเนินการสอบสวน สืบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปผลการสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันแต่งตั้งคณะกรรมการ

๕. กรณีมีมูลการกระทำความผิดหรือเข้าข่ายการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ให้ดำเนินการเสนอผลและวิธีดำเนินการจัดการดังกล่าวให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน

กรณีไม่มีมูลการกระทำความผิดหรือเข้าข่ายการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ให้ยุติเรื่องและแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและความคืบหน้าดังกล่าวให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑ วัน พร้อมทั้งจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลต่อไป

๖. แจ้งผลการดำเนินการจัดการหรือความคืบหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้เริ่มดำเนินการจัดการ พร้อมทั้งจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูลต่อไป

การเก็บรักษาความลับที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือแก่ผู้ร้องเรียนเอง จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย
- หนังสือ “วินัยมืออาชีพ” สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

ผังขั้นตอน/กระบวนการ และระยะเวลาในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

