



คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

สารบัญ

- หลักการและเหตุผล
- สถานที่ตั้ง
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- วัตถุประสงค์
- คำจำกัดความ
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ
- ช่องทางการร้องเรียนแจ้งเบาะแส
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเบาะแสด้วยตนเอง

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓ สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต้ององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๖ คำจำกัดความ

๑) เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

๒) ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยการทุจริตคอร์รัปชัน

๓) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมและพนักงานจ้าง

๔) หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

๕) การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขโดยได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๗ หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน

๑) แจ้งชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล และหน่วยงาน(ถ้ามี) ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อ นามสกุล ของผู้ที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน

๓) รายละเอียดข้อเท็จจริงและช่วงระยะเวลาของเหตุการณ์ พฤติการณ์ หรือการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพออันแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมหรือบุคคลภายนอกอื่นใดที่มีการกระทำอันเข้าลักษณะเป็นการทุจริต เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมหรือมาตรฐานจริยธรรม

๔) รายละเอียดพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนบหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

๕) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมจะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๕.๑ เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม หรือเรื่องที่ไม่มีความจริงหรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕.๒ เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

๕.๓ เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๔ เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หรือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) เป็นต้น

๕.๕ เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมได้รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ

๕.๖ เรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมในการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสหรือการรับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมได้กำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลจะถูกปกปิดเป็นความลับ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมจะไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นความลับตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมจะดำเนินการอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายและผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๘ ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ยกเว้นวันหยุดราชการ กำหนด ตั้งแต่เวลา ๘:๓๐ น ถึง ๑๖:๓๐ น

๙ ช่องทางการร้องเรียนแจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม
- ๒) ทางไปรษณีย์ที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม ตำบลกุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ๔๘๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒ ๐๕๓ ๖๒๑
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม
- ๕) เว็บไซต์ www.kutchim.go.th
- ๖) Facebook อบต.กุดฉิม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

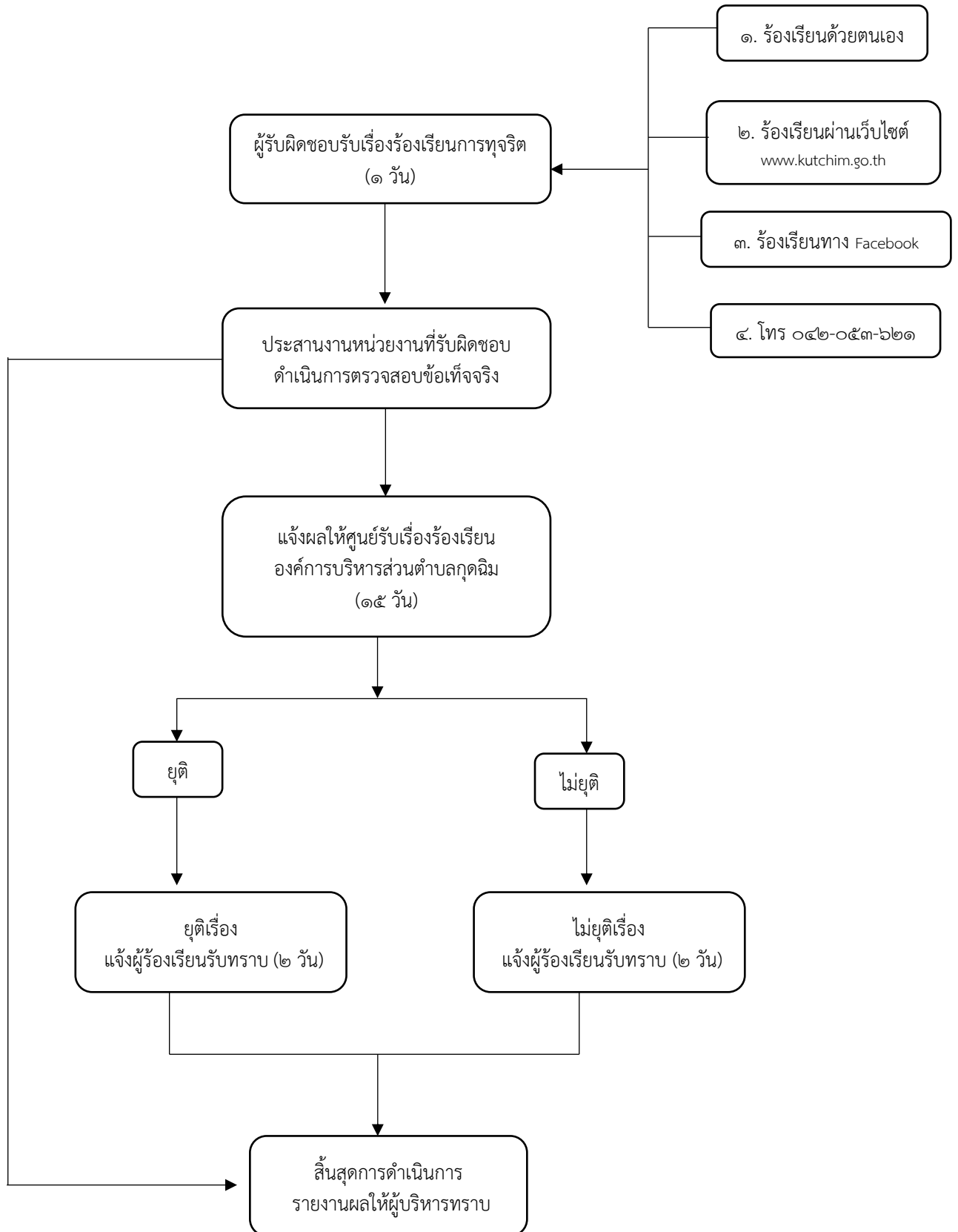
๑๐ การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๒ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑ การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิมทราบ
- ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลกุดฉิม เพื่อดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่นๆ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....