



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์กรบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล

อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด



คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชุมพล เรื่อง นโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชุมพล ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน จึงเห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน

คณะผู้จัดทำคู่มือ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลชุมพล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๖
ภาคผนวก	
-แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
-แบบคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล	

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ และมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่การพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่าง ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๑๑๕ หมู่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล ตำบลด้านชุมพล อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล

๔.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อเรียน/แจ้งเบาะแสของศูนย์รับเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพลทราบถึงกระบวนการ

๗. สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงกล่าวหา เช่น ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๗.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๗.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๗.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๗.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานที่ชัดเจน

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑

๘.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทวงวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๒

๘.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๒

๘.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๘.๖ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรม พนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๙.๑ การยกยอกทรัพย์สินต่างๆ

๙.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง

๙.๔ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๙.๕ การประพฤติตนไม่เหมาะสม

๙.๖ การล่วงเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ

๙.๗ การใช้อำนาจ

๙.๘ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๑. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล

๑๑.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๑.๒ แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง จากงานสารบรรณ

๑๑.๓ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสังกัดอยู่ ดำเนินการรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันได้รับการอนุมัติ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ

๑๑.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ และแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๑.๕ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๑๑.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๑.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวนผู้ถูกกล่าวหา ผู้ถูกกล่าวหาสามารถอุทธรณ์ ได้ภายในระยะเวลา ๕ วันนับที่ได้รับแจ้ง

๑๑.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลของผู้เรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๒.๑ บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๒.๒ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาและเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

๑๒.๓ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

-ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล ๑๑๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลด่านชุมพล อำเภอปอไร่ จังหวัดตราด

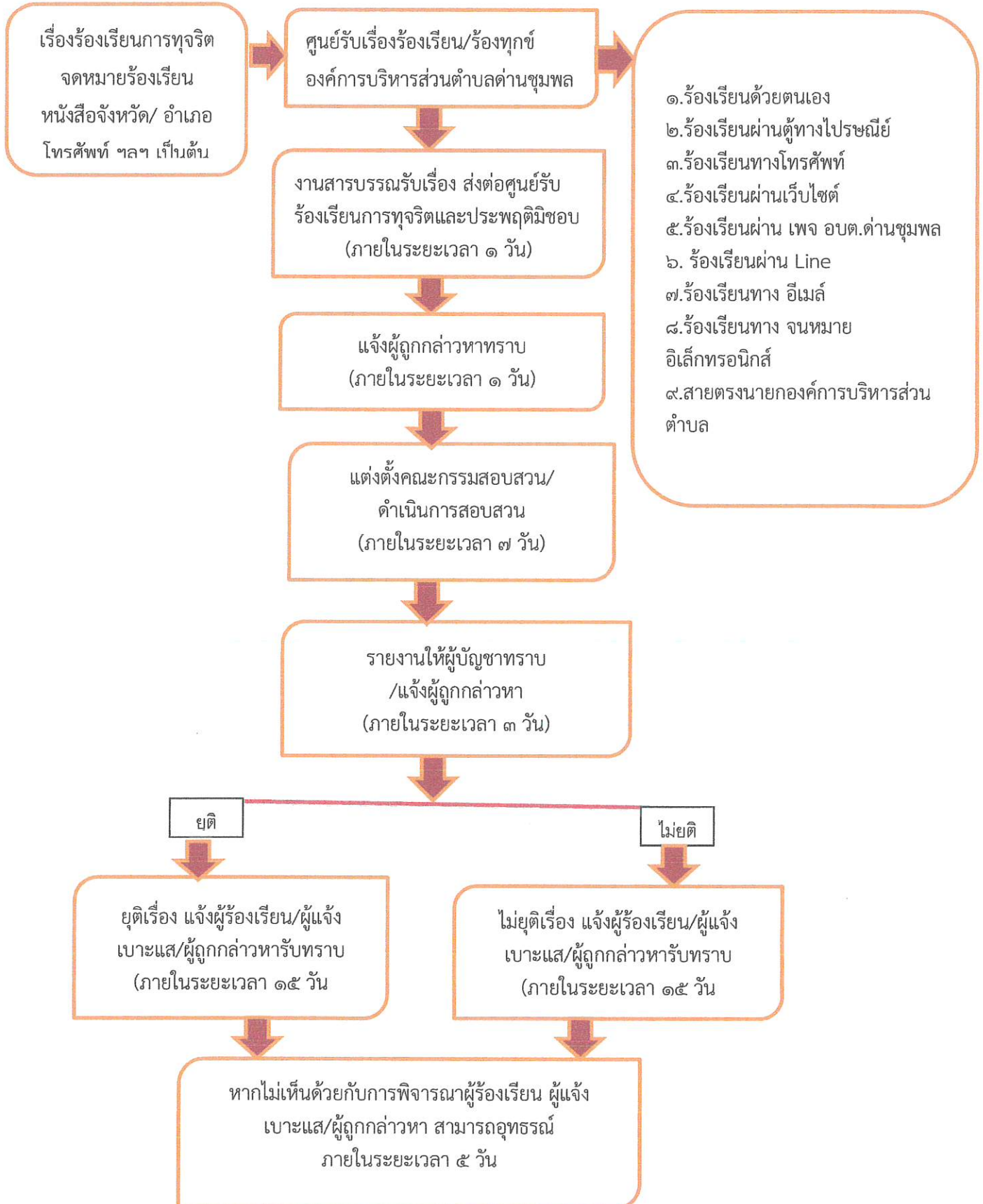
-งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล

-หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล

-งานธุรการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล

*รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๐๘๔๓/๐๖๔-๒๓๖๒๒๕๑

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านชุมพล อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด



ภาคผนวก



แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

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

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิด
การกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลด้านชุมพลได้

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ: การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน
ของท่านได้ตามความประสงค์



แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกอง้องการบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล.....

พันจำเอก

(วีระ มีตาล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล

ความเห็น นายกอง้องการบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล.....

(นายกมล กิจงานนท์)

นายกอง้องการบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล
เรื่อง การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล
"สุจริต โปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพลใสสะอาด ๒๕๖๙"

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล ให้ความสำคัญเรื่องการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบตามนโยบายของรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ลดโอกาสการรับสินบนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเป็นการเสริมสร้างค่านิยมประหยัดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งเป็นมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต จึงได้กำหนดมาตรการเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล "สุจริต โปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพลใสสะอาด ๒๕๖๙" ให้บุคลากรของทุกส่วนราชการทุกระดับ ยึดถือและปฏิบัติตาม ดังนี้

๑. ยึดถือและปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒ อย่างเคร่งครัด

๒. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

๓. ต้องไม่เกี่ยวข้องกับการรับหรือให้สินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดทุกชนิด และไม่ทำการใดอันขัดต่อผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมทุกกรณี

๔. มีจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและสังคม

๕. ปฏิบัติตนตามหลักปรัชญาปฏิบัติตนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงชีวิต

ทั้งนี้ ให้ผู้อำนวยการกองทุกกอง กำชับให้เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดยึดถือและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายกมล กิจจานนท์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านชุมพล