

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร



องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ฉบับนี้
ทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจนถึงประชาชน เพื่อเป็นเครือข่าย
ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ ให้เป็นไปใน
ทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทาง
การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรม
ควบคู่กับการพัฒนาประเทศชาติ ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ	๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ภาคเครือข่ายและประชาชน ในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานและติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เรงรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒.๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้องเรียน) หรือหน่วยงาน ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๒.๑.๔ ระบุพยาน...

๒.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรโดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ กรณีเรื่องยุติ

๓.๒.๑ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓ กรณีเรื่องไม่ยุติ

๓.๓.๑ ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๓.๒ แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๓ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการต่อนผู้บริหาร

ขั้นตอนหลัก	รายละเอียด	ระยะเวลา (วัน)
ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	๑
เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	รับเรื่องร้องเรียน	๒
	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
กรณีเรื่องยุติ	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน	๑๕
กรณีเรื่องไม่ยุติ	ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน	๑๕
	จัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้บริหาร	๒

๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน ...

๔. การบันทึกเรื่องราวร้องเรียน

๔.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ - รายงานเรื่องราวร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๗. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วน ตำบลบางบุตร	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๐๒๕๕๓๓	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลบาง บุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัด ระยอง ๒๑๑๒๐	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๔. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) office@bangbuth.go.th	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๕. ทาง Facebook องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางบุตร	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๖. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน http://www.bangbuth.go.th	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
๗. สายด่วนผู้บริหาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบล บางบุตร เบอร์ติดต่อ ๐๖๒-๕๓๕๖๔๙๑	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ติดต่อได้ ๒๔ ชั่วโมง
ผู้รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร			

แบบหนังสือข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์

ที่อยู่

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้อง สังกัด

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวกล่าวหาได้

ผู้เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

รายละเอียด

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จำนวน.....ฉบับ/ชุด

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้าให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ไม่เป็นความจริง ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ข้าพเจ้ายินยอมให้บุคคลที่ข้าพเจ้าได้กล่าวถึง รวมถึงหน่วยงานเกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกฎหมายกับข้าพเจ้าได้ทุกประการ

ลงชื่อผู้ร้องเรียน
()

**** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัว

ผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตรสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร**

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๐๒๕๕๓๓
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางบุตร อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐
๔. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) office@bangbuth.go.th
๕. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร
๖. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน http://www.bangbuth.go.th
๗. สายด่วนผู้บริหาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เบอร์ติดต่อ ๐๖๒-๕๓๕๖๔๙๑
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร