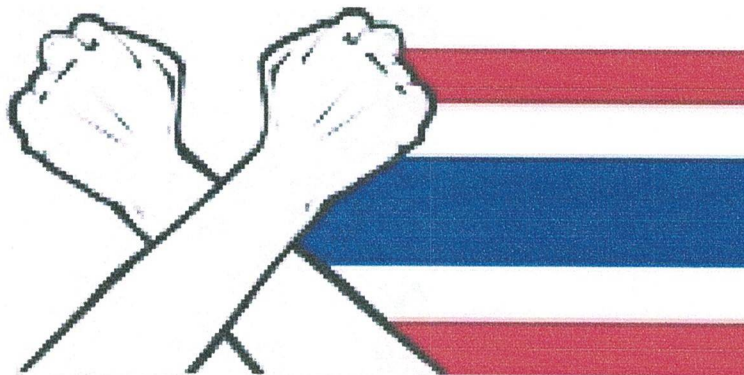




คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต
อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัฒน์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและเอกชน และเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัฒน์ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่การพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัฒน์

มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง

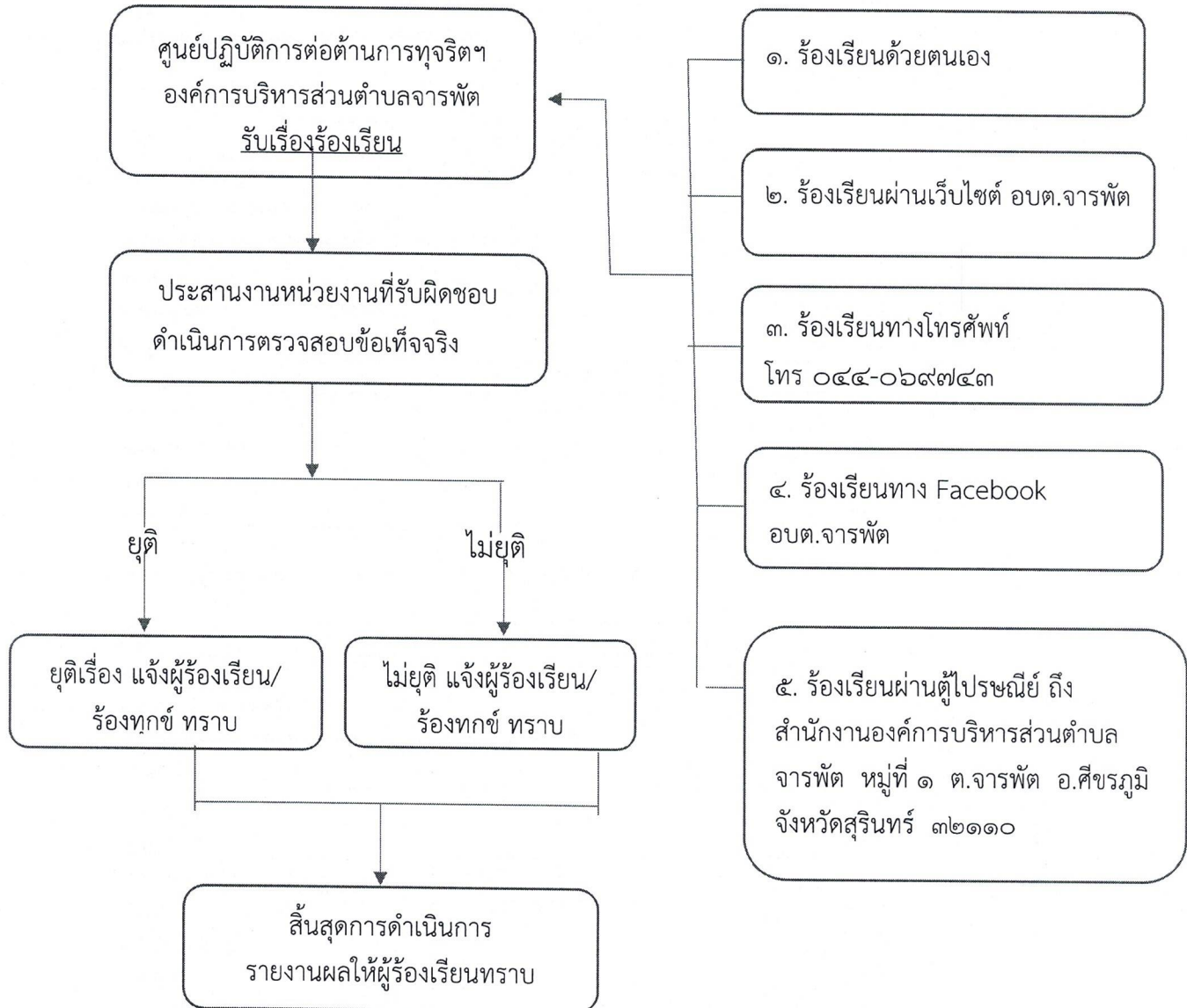
หน้า

๑. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. บทนำ
๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๖. หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

- ๑
- ๒
- ๓
- ๔
- ๕
- ๖

บทที่ ๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๒

บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วย งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การ บริหารส่วนตำบลจารพัด ทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ ๒ ผ่านสำนักงาน โทร ๐๔๔-๐๖๔๗๓๔ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.jarapat.go.th>
- ช่องทางที่ ๔ ช่องทางเฟสบุ๊ค <http://www.facebook.com/abt.charapat>
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลจารพัด หมู่ที่ ๑ ต.จารพัด อ.ศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๑๐
- ช่องทางที่ ๖ สายตรงนายก อบต. โทร ๐๘-๑๒๖๖-๔๖๖

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร้งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต และประพจน์มิชอบ
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ผ่านสำนักงานโทร ๐๔๔-๐๖๙๗๓๔ (ในวันและเวลาราชการ)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.jarapat.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ช่องทางเฟสบุ๊ก http://www.facebook.com/abt.charapat	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัต หมู่ที่ ๑ ต.จารพัต อ.ศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

บทที่ ๒

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด
หมู่ที่ ๑ ตำบลจารพัด อำเภอศรีภูมิ
จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๑๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า อายุ ปี
ประจำตัวประชาชนเลขที่ ที่อยู่เลขที่ หมู่ หมู่บ้าน
ตำบล อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์
เบอร์โทรศัพท์มือถือ

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑. จำนวน ชุด
๒. จำนวน ชุด
๓. จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)

/เรียน หัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

ลงชื่อ
(.....)

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

ลงชื่อ
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

ลงชื่อ
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจารพัด

ลงชื่อ
(.....)