



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
โทรศัพท์/โทรสาร 0-3899-6030

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจนถึงประชาชนเพื่อเป็น
เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับให้
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และ
แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง
ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาประเทศชาติ ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	1
2. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	1 - 2
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2 - 3
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	3
5. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	4

1. บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ภาคเครือข่ายและ ประชาชน ในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสานและ ติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

2. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

2.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

/2.2 หลักเกณฑ์...

2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้องเรียน) หรือหน่วยงาน ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนหรือสอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

2.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- 2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาโดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

3.1.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.1.3 เจ้าหน้าที่งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

3.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

/3.2. การบันทึก...

3.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

3.2.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

3.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

3.3 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ - รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 15 วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
2. ทางโทรศัพท์ 0-3899-6030	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 15 วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
3. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน http://www.khaochamao.go.th แบนเนอร์ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 15 วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
4. ผ่านช่องทางไปรษณีย์ถึง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เลขที่ 242 หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง 21110	ทุกวัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 15 วัน	ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ
ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา			

หนังสือขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....	
ชื่อผู้ร้องเรียน.....	
นามสกุล.....	
จังหวัด.....	โทรศัพท์.....
E-mail.....	

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด::
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::
.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....
.....

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเรียน จำนวน.....ฉบับ/ชุด

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....	
หน่วยงาน.....	หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้าให้ข้อมูลอันเป็นเท็จไม่เป็นข้อความจริง ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ข้าพเจ้ายินยอมให้บุคคลที่ข้าพเจ้าได้กล่าวถึง รวมถึงหน่วยงานเกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกฎหมายกับข้าพเจ้าได้ทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

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