แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย
อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลกรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ขั้นการปฏิบัติงาน	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
แบบฟอร์มหนังสือร้องรเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลกรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓. ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

บทที่ ๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋ายมีบทบาทในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย ชื่อ - ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน วันเดือนปี ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน หรือหลักฐานต่าง ๆที่เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างความเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน

๓. เป็นการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย

๔. ไม่เป็นการร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๔.๑ คำร้องเรียน ที่เข้าสู้กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้ขาดถึงที่สุดแล้ว

๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคล

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่(งานธุรการ) สำนักปลัด รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่เสนอข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๓. ในกรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและสอบข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่

๓.๑ กรณีไม่มีมูลให้เรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๒ กรณีมีมูลให้สอบสวนข้อเท็จจริง และต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาทราบและมีโอกาสพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เ กินสองครั้งครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๖. เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นประการใดให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัด แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วันทำการ เว้นแต่กรณีที่ไม่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน และสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

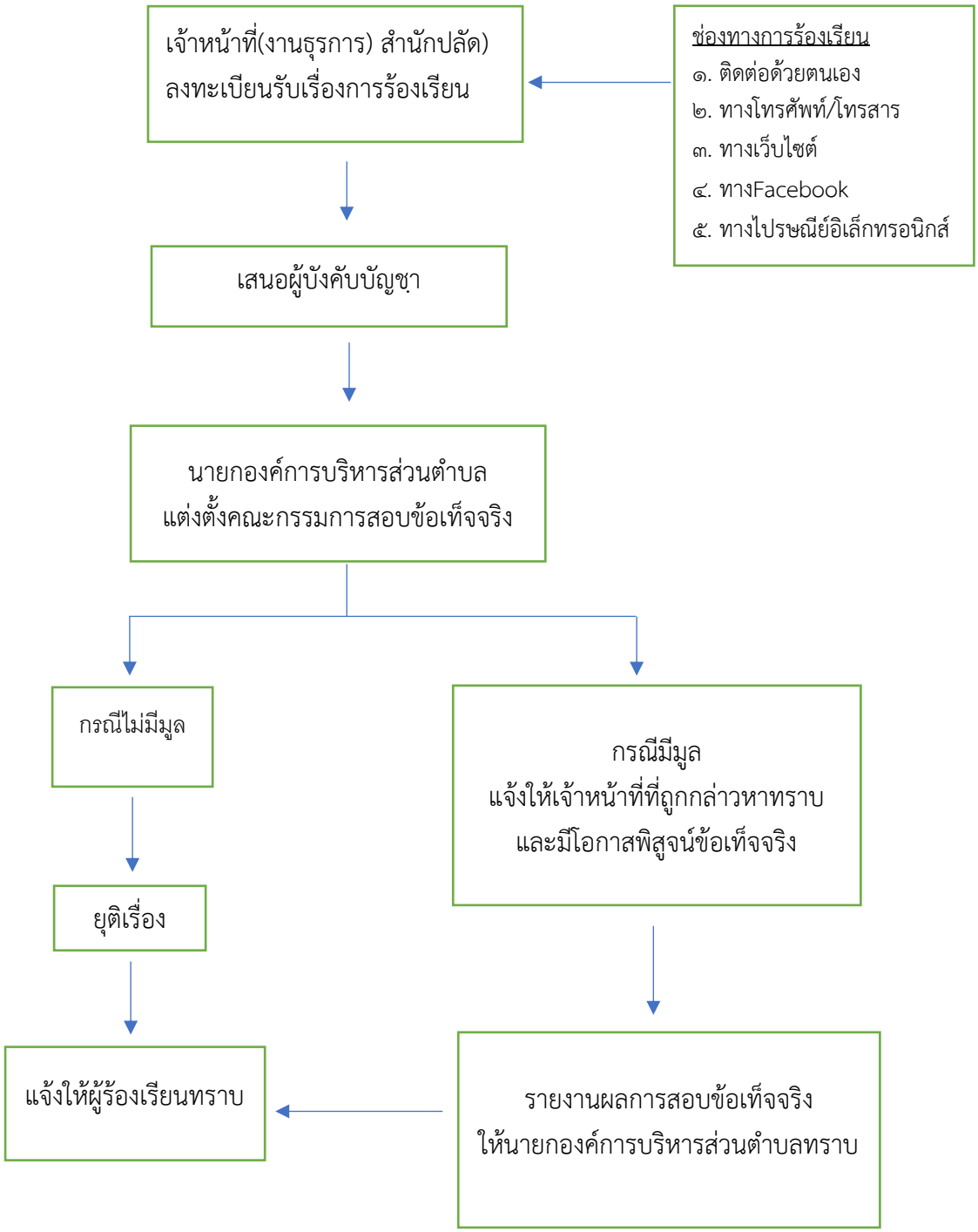
ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รายงานข้อมูลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๒. สรุปรายงานเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน และรอบประจำปีให้ผู้บริหารทราบ

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



บทที่ ๔
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย	วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลาราชการ	ยกเว้น วันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๓๑๐ ๖๗๙๑	วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลาราชการ	ยกเว้น วันหยุดราชการ
๓. ทางเว็ปไซต์ www.muangkhai.go.th เมนู แบบฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เลือกเมนูย่อย ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ทุกวัน	-
๔. ทาง Facebook : (กล่องข้อความ) อบต.เมืองก๋าย อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่	ทุกวัน	-
๕. ทาง Page : (กล่องข้อความ) อบต.เมืองก๋าย	ทุกวัน	-
๖. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@muangkhai.go.th	ทุกวัน	-

แบบคำร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

อาชีพ.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เลขบัตรประชาชน.....มีความประสงค์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋าย รายละเอียดดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองก๋ายดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี) ดังนี้

๑. .....

๒. .....

๓. .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)