



คู่มือ
การปฏิบัติเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ นี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทาง การปฏิบัติงานวิธีการร้องเรียนขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกันอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทาง การร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

๒ สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลร่อนทอง อำเภอเสด็จ จังหวัดบุรีรัมย์

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมาย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้น

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้สม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คสามเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงาน รวมไปถึงลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน
“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.(หยุดวันนักขัตฤกษ์)

๘.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง งานกฎหมาย สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
- ๒) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลร่อนทอง อำเภอเสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๓๑๕๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๖๐๗๔
- ๔) เว็บไซต์ www.thadob.go.th หัวข้อ ร้องเรียนการทุจริต
- ๕) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
- ๖) e-mail : ronthong.go.th

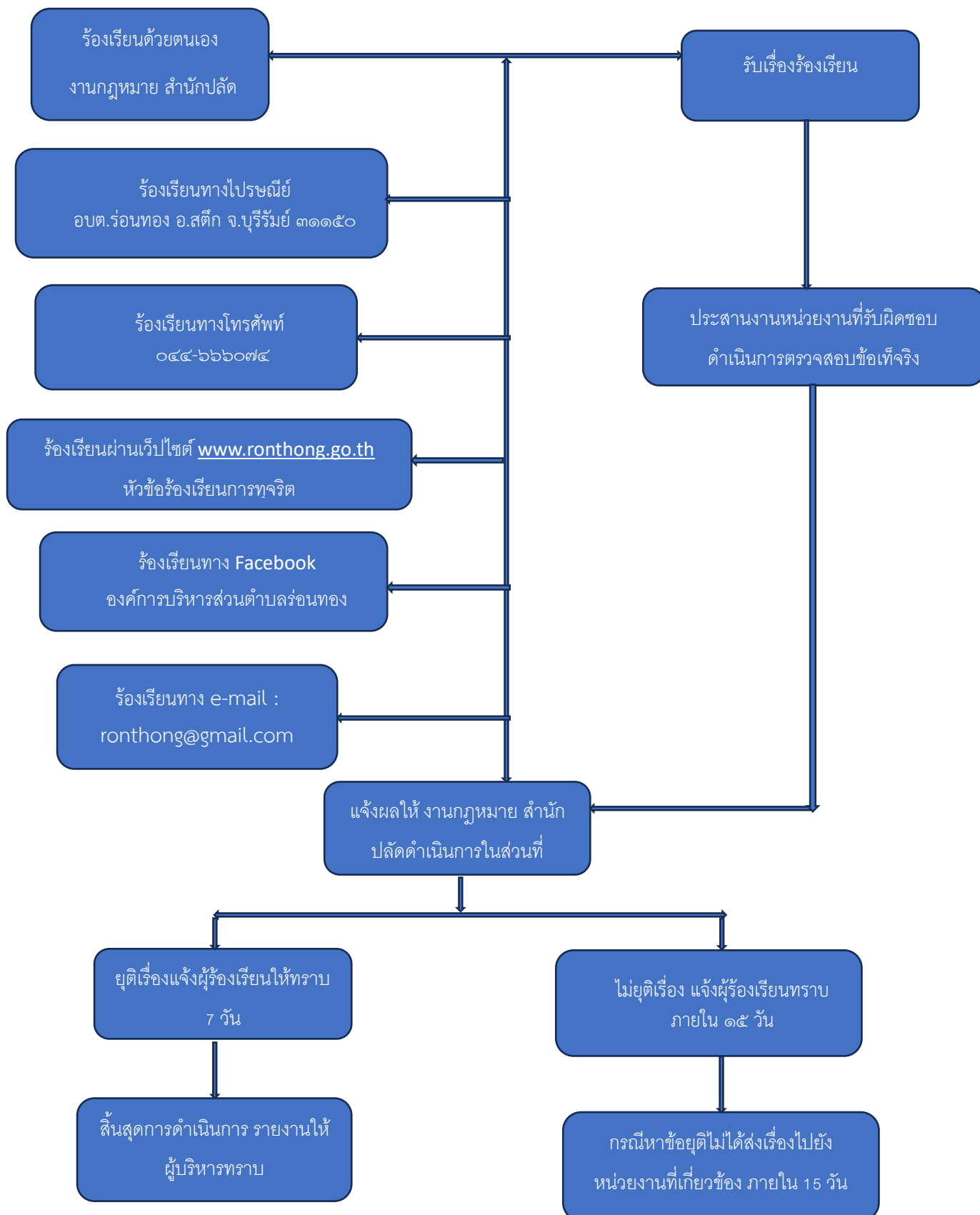
๙.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑.เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- ๒.สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- ๓.หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย
- ๔.เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๕.เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสดการกระทำความผิด หรือผู้มือิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- ๖.เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขออนุญาต ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรับจนสนทนา

๑๐.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบล ร่อนทองผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองงานกฎหมาย สำนักปลัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ อปต. ร่อนทอง หมู่ที่ ๒ ต. ร่อนทอง อ. สดึก จ. บุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐	ทุกครั้งที่	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๖๐๗๓-๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ronthong.go.th หัวข้อ ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail ronthong@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓. ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้ง
เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่
เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัด ระบุชื่อหน่วยงาน

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีมูลข้อไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม
ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น
ฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์การแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ระบุชื่อหน่วยงานที่จัดทำ

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้กลุ่มงาน ระบุกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการให้โดยตรงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานข้อสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ระบุชื่อหน่วยงาน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....อายุ.....ปี

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

.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีคสวามประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง

เบาะแสเรื่องการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ

และแก้ไขปัญหา รายละเอียดพฤติกรรมกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบช่วงเวลาการ กระทำความผิด ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมกรรมการทุจริต และประพฤติมิชอบ ช่วงเวลากระทำ ความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการ ทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑.(พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒.(พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓.(พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ตำแหน่ง.....

.....

หมายเหตุ

กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่ง หรืออ้างอิงมาให้ด้วย