คู่มือการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียและบุคคลภายนอกนั้น จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมอชอบ	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๔
รายละเอียดช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มข้อร้องเรียนการทุจริต	๖

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ระบุว่า “ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช.กำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเป็นธรรมและโปร่งใส ประกอบกับ องคารบริหารส่วนตำบลนาทอน ได้ตระหนักถึงเรื่องนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน เพื่อเป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของบุคคล โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

อีกทั้งเป็นการรับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการ ผู้ติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลภายนอก ให้เป็นไปอย่างมีระบบที่มีกระบวนการจัดการที่ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนการทุจริตอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสตลอดจนยึดหลักตามมาตรฐาน การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนการทุจริต ต้องมีการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเก็บข้อร้องเรียนการทุจริตไว้เป็นความลับ โดยมี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน เป็นผู้ดำเนินงานเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนการทุจริต

รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๑.๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๑.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๑.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

๑.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.๔.๑ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๑.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. สำนักปลัดเป็นผู้รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากทุกช่องทาง มาสรุปข้อเท็จจริงและเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอนเพื่อพิจารณา

๒. กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือเห็นว่าข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓. สำนักปลัดส่งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อพิจารณาว่ากรณีมีมูลหรือไม่มีมูลหรือซับซ้อนหรือไม่ซับซ้อนและเสนอความเห็น

๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการดังนี้

๔.๑ ในกรณีมีมูลและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ให้ดำเนินการแก้ไขและเยียวยาและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ สรุปรายงานผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

๔.๒ ในกรณีมีมูลและยุ่งยากซับซ้อน ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ สรุปรายงานผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

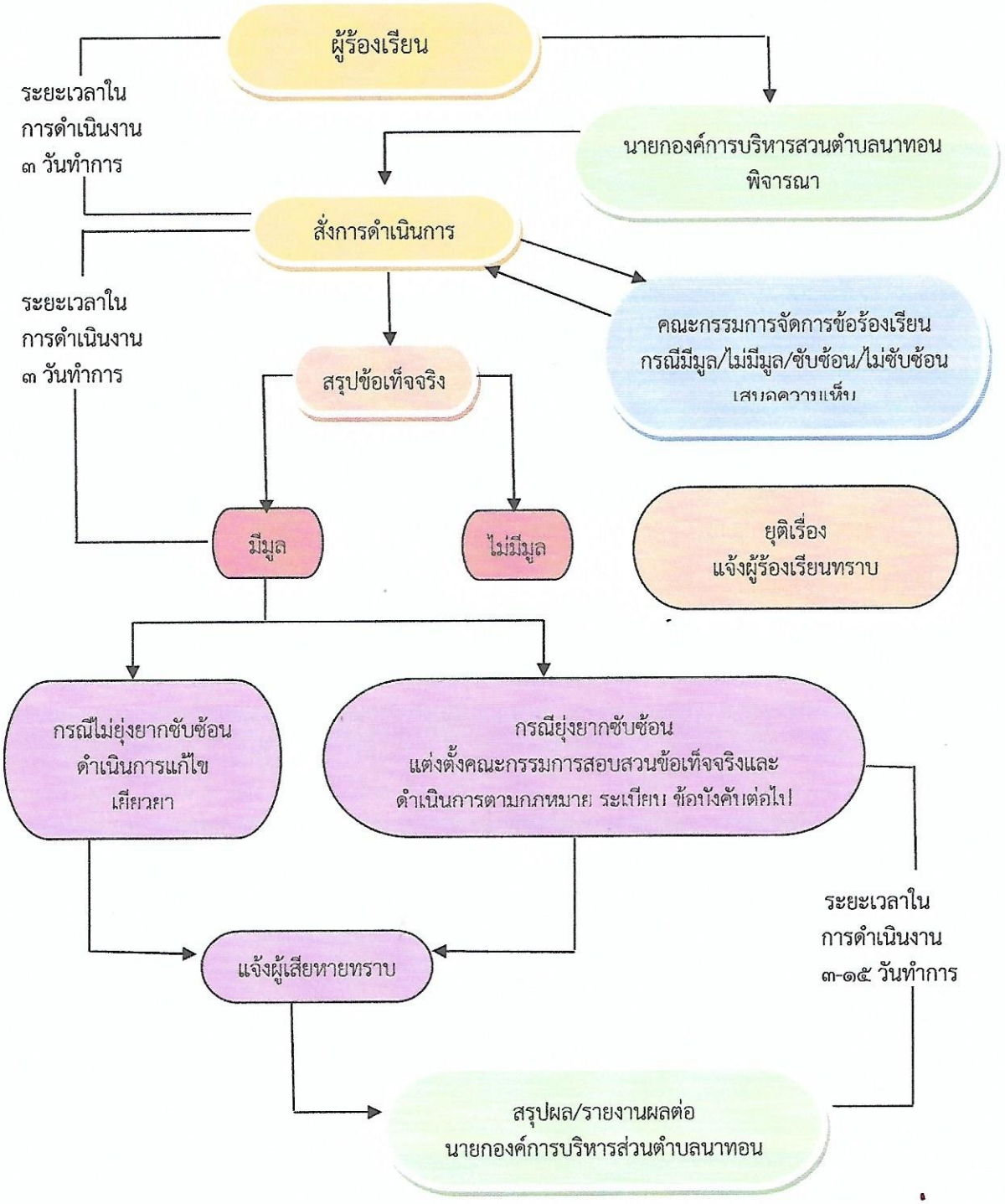
๔.๓ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การแจ้งผลร้องเรียนการทุจริตจะแจ้งผ่านทาง เบอร์โทรศัพท์ หรือ E-mail ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้

หมายเหตุ : ผู้ดูแลระบบจะตรวจสอบเรื่องทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๑๐.๐๐ น. เป็นต้นไป

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ผู้รับผิดชอบการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๗๗๓๗๒๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.natorn.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง inbox Face Book อบต.นาทอน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

หมายเหตุ ทุกช่องทางที่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับมอบหมายเป็นคนรับเรื่อง จะดำเนินการจัดส่งสรุปเนื้อหาการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอนทุกวัน

รายละเอียดช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน โดยสามารถโหลดแบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตหรือรับเป็นแบบฟอร์มเพื่อกรอกข้อมูล

๒. ทางไปรษณีย์ สามารถจัดส่งเป็นเอกสารได้ที่ สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน เลขที่ ๓๒/๓ หมู่ที่ ๙ ตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล รหัสไปรษณีย์ ๙๑๑๒๐ โดยระบุหน้าซอง "ร้องเรียนการทุจริต"

๓. ทางโทรศัพท์ สามารถแจ้งได้ที่เบอร์ ๐๗๔ ๗๗๓ ๗๒๕

๔. ทาง inbox Face Book อบต.นาทอน

๕. ทางเว็บไซต์ www.natorn.go.th หัวข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. กล่องรับฟังความคิดเห็น ติดตั้งอยู่ที่บริเวณประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกวัน โดยข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

หมายเหตุ : ทุกช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการบันทึกข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทางการร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน และแจ้งไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเบื้องต้นและเสนอความเห็นต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน
อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ๙๑๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ผู้ร้องเรียน