



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน
อำเภอปะทาย จังหวัดนครราชสีมา

งานบริหารงานทั่วไป
สำนักงานปลัด อบต.

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดนแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจ หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. หน้าที่	๑
๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
๙. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	๒
๑๐. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่	๓
๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๑๒. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๔
๑๓. ระยะเวลาการดำเนินการ	๕
๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
๑๗. มาตรฐาน	๖
ภาคผนวก	
- เอกสารประกอบการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๗
- แบบคำร้องเรียนแจ้งการทุจริตและประพฤติชอบ	๘
- ตัวอย่างการเขียนคำร้องเรียนแจ้งการทุจริตและประพฤติชอบ	๙
- แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริต	๑๐
- แผนผังขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริต	๑๑

๑. หลักการและเหตุผล

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใช้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมทั้งการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เป็นต้น และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน อบต. สามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนฯ และผู้ถูกร้องเรียนฯ ได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน จึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานการการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ นี้

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีการจัดการและปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนฯ และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชนบหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เช่น การประพุดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หรือ ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส “ หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองโดน

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพุดมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตัวเองที่หน่วยงาน ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน/ Facebook / Line

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการวันหยุด, วันนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๒.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

(๑) แจ้งด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพุดมิชอบได้ที่ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

(๒) ทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หรือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

(๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองโดน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

(๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๔๘๘ ๑๒๒๑ และโทรสาร ๐ ๔๔๘๘ ๑๒๒๑ งานร้องเรียนการทุจริตฯ

(๕) เว็บไซต์ www.muangdon.go.th (ผ่านช่องทางให้กรอกข้อมูล)

(๖) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ E-mail : isada๘๙๑๑@gmail.com

(๗) Facebook การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

(๘) สายตรง นายก อบต. โทรศัพท์หมายเลข ๐๘ ๔๓๐๑ ๗๓๕๕

๙. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนฯหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่างการกรที่ด้รับแต่งตั้งจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน พนักงาน พนักงานจ้าง หรือบุคคลใด ๆ ในสังกัด อบต.

เมืองโดน ที่กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ อบต.เมืองโดน สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยตรงที่ อบต.เมืองโดน โดยผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้อายุข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้ง ข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ อบต. ด้วย

๑๐.บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

(๑) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หรือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หรือ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยผู้รับเรื่องดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

(๒) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนฯ ได้แก่ สำนักปลัด งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรวจสอบกำกับดูแลให้มีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่ง เรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ แลวเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

(๓) ผูกร้องเรียน ได้แก่ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรอื่นๆในหน่วยงานสังกัด อบต.เมืองโดน ที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ อบต.เมืองโดน

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้รวมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จางวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้กร้องเรียนด้วย

(๔) ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ได้แก่ กรรมการ พนักงาน พนักงานจ้าง หรือ บุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน หรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ อบต. ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๕) ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของ อบต.เมืองโดน

๕.๑ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ (การกระทำใดๆเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยหลักกฎหมาย หลักจรรยาบรรณทางวิชาชีพ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ทับซ้อน ทั้งจากตำแหน่งหน้าที่หรือเป็นนายหน้า ประกัน พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยกยอกทรัพย์สิน การคอร์รัปชั่น การฉ้อโกงหรือการตกแต่งงบการเงิน) ดำเนินการโดยงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๒ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบของ อบต. ดำเนินการโดย งานทรัพยากรบุคคล และ/หรืองานกฎหมายและคดี เป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๓ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามข้อบังคับ อบต. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ อบต. ดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม

๕.๔ กรณีที่เรื่องร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ หรือข้อ ๕.๒ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๕.๕ ในกรณีที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน เป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้นำหน่วยงานประสานงานพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อทำหน้าที่ตามความเหมาะสม

๕.๖ ในกรณีที่ข้าราชการ/พนักงานเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้นำนายกองค้การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียนฯ

(๒) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ ของหน่วยงาน
- รายละเอียดการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร

ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๓) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ

หน่วยงาน

(๔) การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๕) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑๑ (๒) นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๖) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์วันแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑๑ (๒) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่งานบริหารทรัพยากรบุคคลตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องทำงานร้องเรียนฯได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแส ผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ
- ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ของ อบต. ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อองค์กร. จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจาก อบต.เมืองโดน ดังนี้

๑) ในกรณีที่ผู้บริหารถูกข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา นั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหา นั้น จะกระทำมิได้

๒) ให้ความคุ้มครองข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง ของ อบต. ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทาง อบต. ดังนี้

๒.๑ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

๒.๒ ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๒.๓ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๒.๔ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

๒.๕ คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

** ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

๑๓. ระยะเวลาการดำเนินการ

(๑) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

(๒) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

(๓) ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย /ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย /การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

(๕) คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ภายใน ๖๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๖) กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ (๔) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๗ วันทำการ

(๗) กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ (๕) ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอ คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วันทำการ

๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

(๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุป รายงานรายไตรมาสต่อไป

(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนฯ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

ภาคผนวก

เอกสารประกอบการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนแจ้งการทุจริตและประพฤติชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเองโดน

ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง)

อายุ.....ปี อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

E-Mail.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ นาย/นาง/นางสาว (ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน).....ตำแหน่ง.....

โดยมีพฤติการณ์การกระทำผิด ดังนี้ (รายละเอียด (พร้อมระบุ พยานหลักฐาน).....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน

๑ ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒ ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก อบต.เมืองโดน เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ควบคุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น

๓ การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนแจ้งการทุจริตและประพฤติชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

วันที่.....๑๐.....เดือน...ตุลาคม....พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง)นายชอบ ทำดี..... อายุ.....๓๐.....ปี อาชีพ.....
ธุรกิจส่วนตัว..... อยู่บ้านเลขที่.....๑.....หมู่ที่.....๑.....หมู่บ้าน..เมืองโดน..ถนน.....-.....
ตำบล/แขวง.....เมืองโดน.....อำเภอ/เขต.....ประทาย.....จังหวัด.....นครราชสีมา.....
รหัสไปรษณีย์...๓๐๑๘๐.....โทรศัพท์.....๐๘-๘๘๘๘-๘๘๘๘..... E-Mail.....-
.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....๑-๑๑๑๑-๑๑๑๑๑-๑๑-๑.....ออกโดย.....อำเภอประทาย.....
วันออกบัตร.....๕ กุมภาพันธ์...๒๕๖๕...วันบัตรหมดอายุ...๔ กุมภาพันธ์...๒๕๗๓.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ นาย/นาง/นางสาว (ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน).....นายมั่งคั่ง ร่ำรวยตำแหน่ง..เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้.....

โดยมีพฤติการณ์การกระทำผิด ดังนี้ (รายละเอียด (พร้อมระบุ พยานหลักฐาน(ถ้ามี).....
.....เรียกรับเงินในการขอต่อใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพนอกเหนือค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายปกติ
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน.....จำนวน..... ๑.....ชุด
- ๒.สำเนาทะเบียนบ้าน..... จำนวน.....๑.....ชุด
- ๓.คลิปเสียงการสนทนา..... จำนวน.....๑.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....นายชอบ ทำดี.....)

ผู้ร้องเรียน

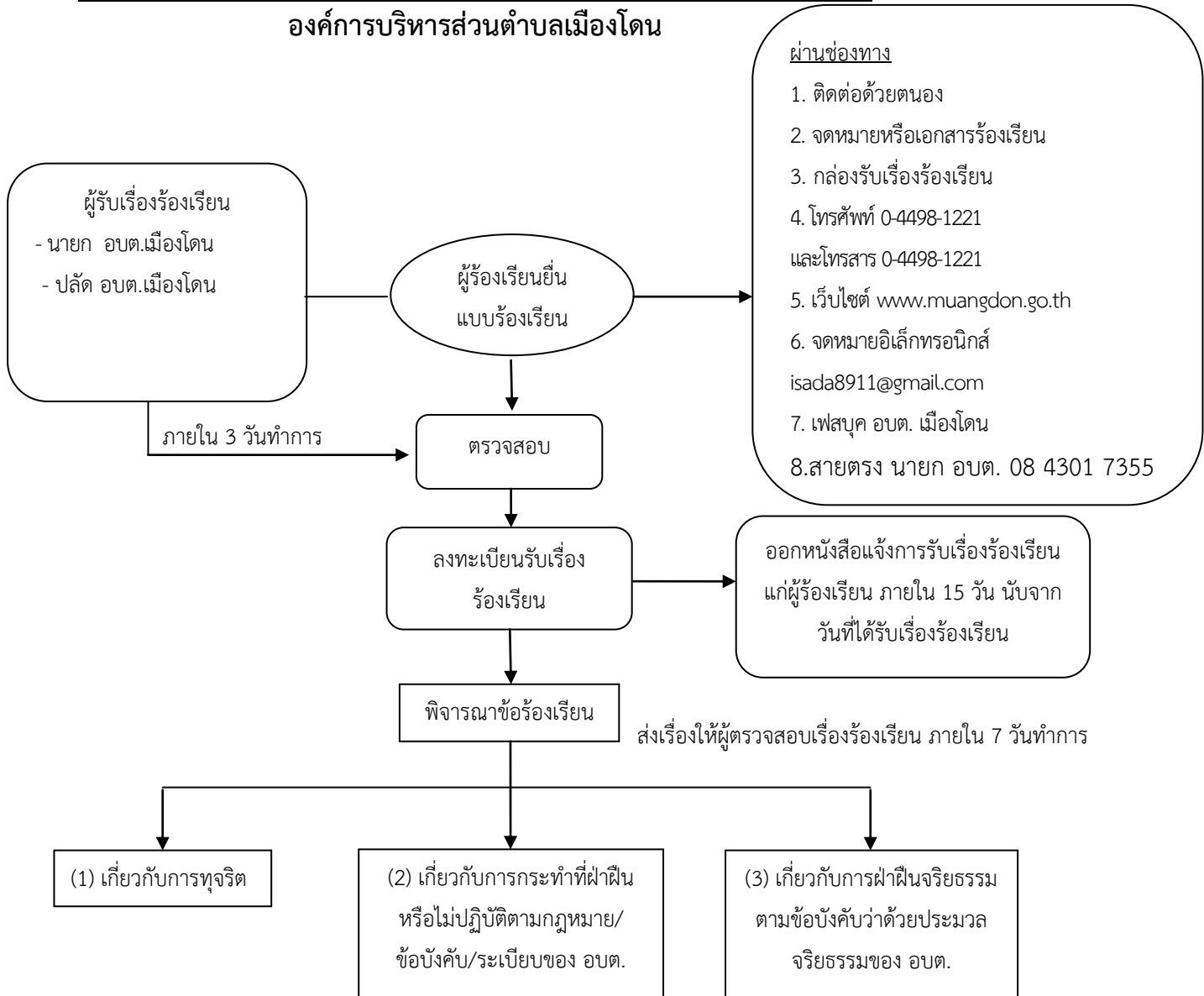
๑ ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒ ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจาก อบต.เมืองโดน เช่น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน พักงาน ชมชู้ ควบคุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้นั้น

๓ การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน



แผนผังขั้นตอนพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองโดน

