

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน
อำเภอเกาะเปอรัน จังหวัดระนอง

คู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน เพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓ เพื่อเป็นแนวทางบุคคลภายนอกในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการปกครอง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

๒. คำจำกัดความ

๒.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือ การปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ผ่านช่องทางต่างๆ

๓. วิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๓.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๓.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่อง ร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๓.๖ ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๓.๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๓.๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๓.๗ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๓.๘ ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๔.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชื้อเรียกรหรือ รับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๔.๒ ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔.๓ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔.๔ กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๕. สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๕.๑ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา (ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด)

๑) ชื่อ – สกุล

๒) เลขบัตรประจำตัวประชาชน

๓) ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

๔) ที่อยู่ปัจจุบัน

๕) เบอร์โทรศัพท์

๖) E-mail

๕.๒ ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา

๑) ชื่อ – สกุล

๒) ตำแหน่ง

๓) ชื่อกล่าวหา

๔) ประเภทของข้อกล่าวหา (เช่น เรียกรับเงิน ไม่ได้รับความเป็นธรรม)

๕) รายละเอียดพฤติกรรมของข้อกล่าวหา (บรรยายรายละเอียดถึงพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่กระทำผิดตามข้อกล่าวหา)

๖) วัน เดือน ปี เวลา ที่มีการกระทำผิด

หมายเหตุ ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ – สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล E-mail ของผู้กล่าวหา เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อยืนยันการกล่าวหา ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจน สามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือเพื่อรายงานผลการสอบสวนให้ท่านทราบ อนาคตบางท่านจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับอย่างที่สุด

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

๖.๒ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

๖.๓ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน เลขที่ ๑๐/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางหิน อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ๘๕๑๒๐

๖.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) : office@banghin.go.th

๖.๕ หมายเลขโทรสาร ๐๗๗-๘๖๑๒๔๖

๖.๖ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน www.banghin.go.th

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๗.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน

๗.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ สรุปความเห็นเสนอหัวหน้าศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

๗.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

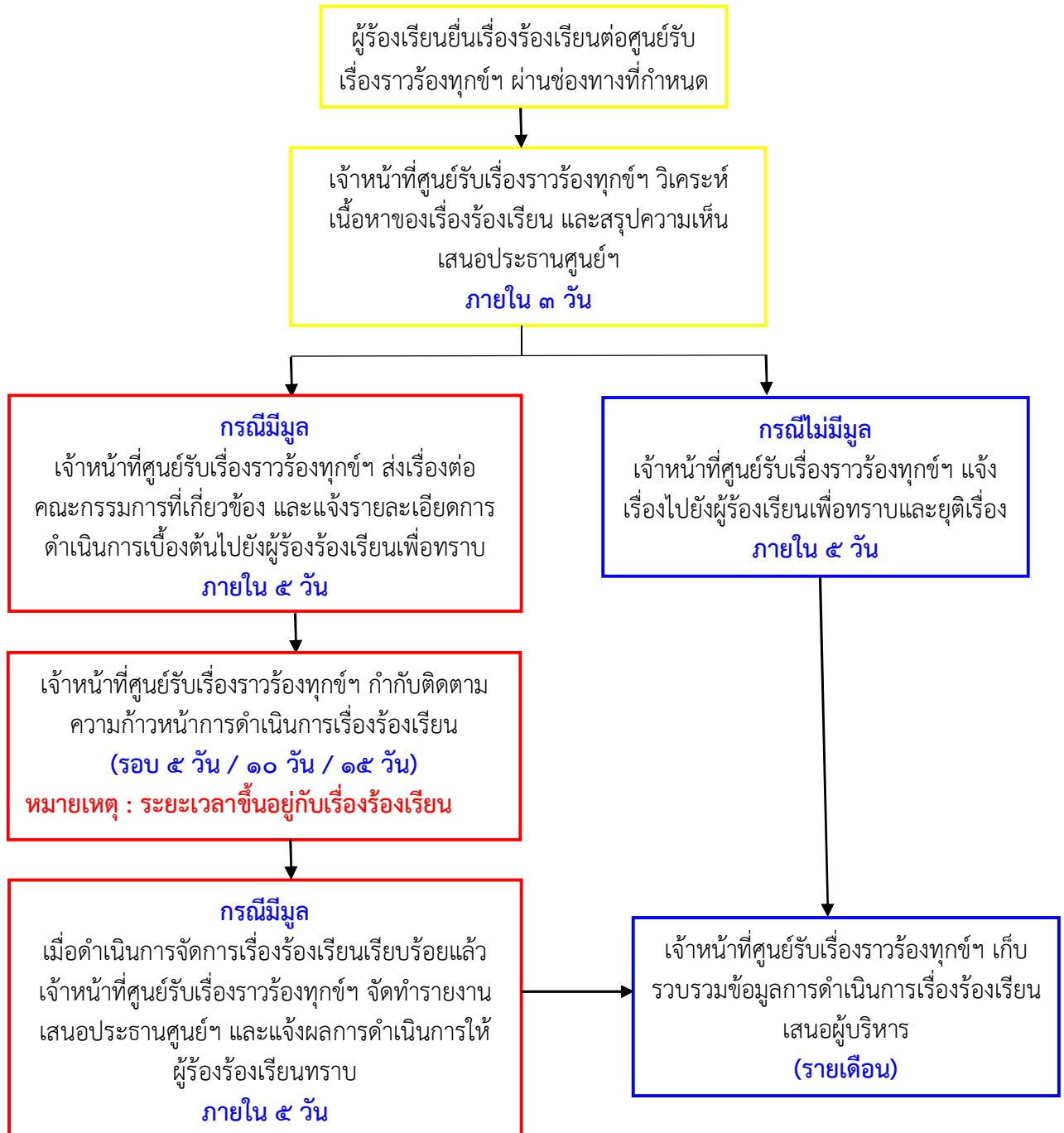
๗.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ แจ้งรายละเอียดการดำเนินการ เบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบ

๗.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ กำกับติดตามความก้าวหน้า การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ จัดทำรายงานเสนอประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อทราบ

๗.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ เก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน
อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ๘๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

*****ข้อมูลของผู้ร้องเรียน*****

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย

วันออกบัตรวันหมดอายุ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์.....

E-mail..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการต่อต้านการทุจริต

เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบการกระทำของ

*****ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน*****

๑. นาย/นาง/นางสาว.....

๒. ตำแหน่ง.....

๓. สังกัด สำนัก/กอง/งาน

๒. ข้อกล่าวหา.....

๓. ประเมินของข้อกล่าวหา (เช่น เรียกรับเงิน ไม่ได้รับความเป็นธรรม).....

๔. รายละเอียดพฤติกรรมของข้อกล่าวหา (บรรยายรายละเอียดถึงพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่กระทำผิดตามข้อกล่าวหา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๕. วัน เดือน ปี...

๕. วัน เดือน ปี เวลา ที่มีการกระทำผิด.....
 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น
 จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่
 ๑.จำนวน.....ชุด
 ๒.จำนวน.....ชุด
 ๓.จำนวน.....ชุด
 ๔.จำนวน.....ชุด
 ๕.จำนวน.....ชุด
 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
 (.....)

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ลงชื่อ.....
 (นางนัตยา มัชฌิม)
 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน

ความคิดเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน.....

ลงชื่อ.....
 (นายวิชัย ศรีเจริญ)
 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางหิน