



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรมโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังตั้งนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกันอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ ๑๓๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลเขาไฟ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

๖. ช่องทางการร้องเรียน

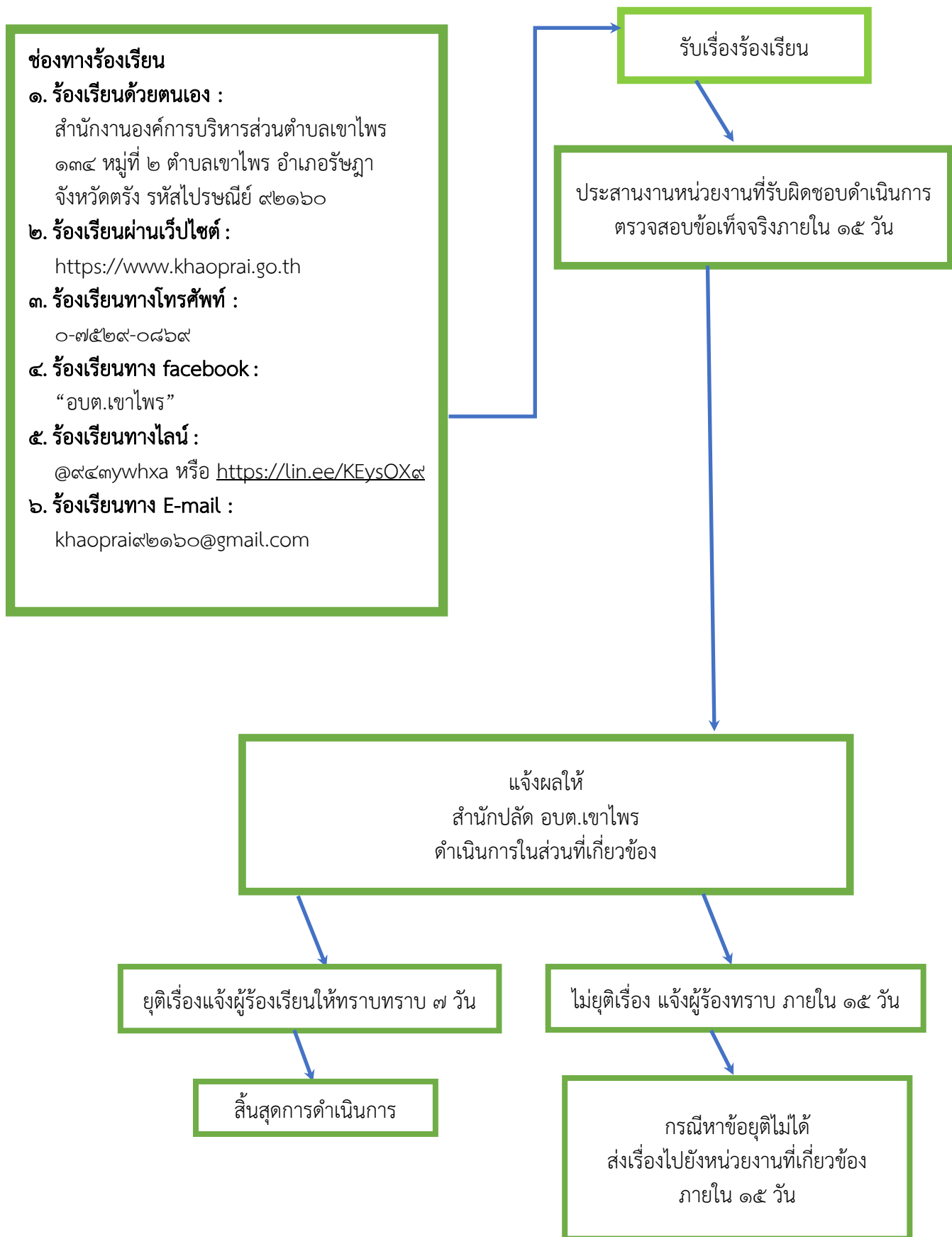
- ยื่นร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ
- ยื่นทางไปรษณีย์ ส่ง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ ๑๓๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลเขาไฟ อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ ๙๒๑๖๐
- แจ้งเบาะแสการทุจริต ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๕๒๙-๐๘๖๙
- สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๘-๓๙๖๐๑๙๔ หรือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ โทรศัพท์หมายเลข ๐๙๕-๙๑๖๑๖๒๖
- แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไฟ ช่องทางกล่องข้อความร้องเรียนการทุจริต <https://www.khaoprai.go.th>

- แจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านกล่องข้อความในโซเชียลมีเดีย Facebook ชื่อ "อบต.เขาไพร"
- Line Official Account : @๙๔mywhxa หรือ <https://lin.ee/KEysOX๙>
- ร้องเรียนทาง E-mail : khaoprai๙๒๑๖๐@gmail.com

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใดหากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องวิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๙๕๒๙-๐๘๖๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน การทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : https://www.khaoprai.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook ชื่อ “อบต.เขาไพร”	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line : ID : @๙๔๓ywhxa หรือ https://lin.ee/KEysOX๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail : khaoprai๙๒๑๖๐@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด ระบุชื่อหน่วยงาน

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

.....
.....
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการ
ทุจริต/แจ้งเบาะแสด (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร)จำนวน.....ชุด
๒) (พยานวัตถุ)จำนวน.....ชุด
๓) (พยานบุคคล)จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
(.....)

ตำแหน่ง

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ
เหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสดและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล
ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย