

คู่มือเจ้าหน้าที่

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสนมีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งแสนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เปรื่องรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ค่านิยมเกี่ยวกับการร้องเรียนทุจริต

การทุจริต: หมายถึง การกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจริยธรรม โดยผู้มีอำนาจหรือหน้าที่ในองค์กร ใช้ตำแหน่งของตนในทางที่ไม่ชอบหรือได้รับผลประโยชน์ส่วนตัวจากการกระทำดังกล่าว ซึ่งอาจรวมถึงการรับสินบน การโกง การทุจริตในการใช้จ่ายเงินของรัฐ หรือการกระทำผิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่

การประพฤติมิชอบ: หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรมที่ยอมรับได้ในองค์กร หรือพฤติกรรมที่เป็นการละเมิดกฎระเบียบภายในองค์กร เช่น การแสดงท่าทางหรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความเสื่อมเสียต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

การร้องเรียน: หมายถึง การกระทำที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งทำการแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือการละเมิดข้อกำหนดทางกฎหมายและจริยธรรมในหน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้มีการตรวจสอบและดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

ผู้ร้องเรียน: หมายถึง บุคคลที่ทำการร้องเรียนหรือแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการกระทำทุจริตหรือการประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นในองค์กร ผู้ร้องเรียนสามารถเป็นบุคคลภายนอกหรือบุคคลภายในองค์กรที่มีข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ดังกล่าว

ผู้ถูกร้องเรียน: หมายถึง บุคคลที่ถูกกล่าวหาว่ามีการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ซึ่งอาจเป็นเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรที่ได้รับการร้องเรียนในเรื่องการละเมิดจริยธรรม กฎหมาย หรือระเบียบภายใน

การสอบสวน: หมายถึง กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่มีการร้องเรียน โดยจะต้องทำการสอบถามข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องและรวบรวมหลักฐานเพื่อการตัดสินใจว่ามีการกระทำผิดหรือไม่

การลงโทษ: หมายถึง การดำเนินการทางกฎหมายหรือการดำเนินการภายในองค์กรหลังจากการสอบสวนเสร็จสิ้น โดยอาจมีการลงโทษทางวินัย การแจ้งความดำเนินคดี หรือการดำเนินการตามมาตรการที่องค์กรกำหนด

การคุ้มครองผู้ร้องเรียน: หมายถึง การรับรองสิทธิของผู้ร้องเรียนไม่ให้ตกเป็นเป้าหมายของการถูกคุกคามหรือการตอบโต้จากผู้ที่ถูกร้องเรียน รวมถึงการปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิของเขา

ความโปร่งใส (Transparency): หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาทุกขั้นตอนของการดำเนินการในองค์กร เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้ว่าการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นเป็นไปตามมาตรฐานและกฎระเบียบที่กำหนด

จริยธรรม (Ethics): หมายถึง หลักการและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับในสังคมหรือองค์กร ซึ่งบ่งชี้ถึงความถูกต้องและเหมาะสมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ

รายละเอียดที่ผู้ร้องเรียนควรรู้ก่อนการร้องเรียน

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนควรระบุข้อมูลของตนเองอย่างครบถ้วนและถูกต้อง เช่น

- ชื่อ-สกุล
- ที่อยู่ (หากต้องการรับการติดต่อกลับ)
- เบอร์โทรศัพท์หรืออีเมล (สำหรับการติดต่อและอัปเดตสถานะการดำเนินการ)
- ความสัมพันธ์กับเหตุการณ์ เช่น เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือเป็นผู้เห็นเหตุการณ์

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนควรระบุข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกกล่าวหาว่าทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เช่น

- ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ตำแหน่ง หรือ หน่วยงาน ที่ผู้ถูกร้องเรียนทำงานอยู่

-ข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถระบุถึงตัวตนได้ชัดเจน เช่น หมายเลขประจำตัวพนักงาน, หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

-พฤติกรรมที่เกิดขึ้นระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการกระทำที่ผู้ร้องเรียนเชื่อว่าเป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยต้องให้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและละเอียด เช่น พฤติกรรมที่เกิดขึ้น: เช่น การรับสินบน, การใช้ตำแหน่งในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว, การกระทำที่ผิดจริยธรรม ฯลฯ

-สถานที่เกิดเหตุ: ที่ใด เช่น ที่ทำงาน, ที่บ้าน, หรือสถานที่อื่น ๆ

-วันที่และเวลาที่เกิดเหตุการณ์: ยิ่งระบุวันที่และเวลาที่ชัดเจนจะช่วยให้การตรวจสอบง่ายขึ้น

-หลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ ผู้ร้องเรียนควรเตรียมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เช่น เอกสารหรือสัญญาที่แสดงการกระทำผิด ภาพถ่าย/วิดีโอ: หากมีการบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ข้อความ/อีเมล: การสื่อสารที่เกี่ยวข้อง เช่น การสนทนาทางอีเมลหรือแชท พยาน: หากมีบุคคลอื่นที่สามารถเป็นพยานได้ ควรระบุชื่อและข้อมูลติดต่อของพยานเพื่อให้สามารถสอบสวนได้

ช่องทางในการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนควรรู้ถึงช่องทางที่สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ เช่น

-เว็บไซต์: www.keawsan.go.th

-Facebook:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๗๕๑๖๔๗๐๘๗๒>

-อีเมล: office@keawsan.go.th

-โทรศัพท์: ๐๗๕ - ๔๙๑๔๒๕

-ที่อยู่สำหรับร้องเรียนด้วยตนเอง

สำนักงานอบต.แก้วแสน ๒๕ ม.๕ ต.แก้วแสน อ.นาบอน จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๒๒๐

อัตราค่าธรรมเนียม ๐.- บาท

เอกสารประกอบการยื่นคำร้อง สำเนาบัตรประชาชนผู้ร้องเรียน/เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์, โทรศัพท์, อีเมล หรือการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน อบต.แก้วแสน

ข้อมูลที่ใช้ในการยื่นร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ร้องเรียน, ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียน, รายละเอียดของพฤติการณ์การกระทำผิด, วันที่และสถานที่เกิดเหตุ และหลักฐานที่มีอยู่

เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบจะบันทึกเรื่องร้องเรียน

๒. การตรวจสอบเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ หากพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริงหรือไม่เกี่ยวข้องกับทุจริตหรือประพฤติมิชอบ อาจจะมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และยุติเรื่องร้องเรียน แต่หากพบว่ามีเหตุที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จะดำเนินการต่อไปในขั้นตอนต่อไป

๓. การสอบสวนและรวบรวมหลักฐานหลังจากการตรวจสอบเบื้องต้น หากพบว่ามีเหตุที่น่าสงสัย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการสอบสวนให้ละเอียด โดยการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน พยาน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอาจมีการขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และพยานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ที่สอบสวนจะต้องรักษาความลับและความเป็นธรรมในกระบวนการสอบสวน

๔. การพิจารณาผลการสอบสวน หลังจากการสอบสวนเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายจะพิจารณาข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบสวนการพิจารณาผลจะต้องมีความเป็นธรรมและโปร่งใส โดยการพิจารณาตามหลักกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหากพบว่ามีการกระทำผิดจริง จะมีการดำเนินการตามมาตรการที่เหมาะสม

๕. การลงโทษหรือดำเนินการตามกฎหมายหากการสอบสวนพบว่ามีทุจริตหรือการประพฤติมิชอบจริง จะมีการดำเนินการทางวินัยหรือทางกฎหมายตามความเหมาะสมการลงโทษอาจเป็นการตักเตือน การย้ายตำแหน่ง การพิจารณาลงโทษทางวินัย หรือการดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องหากการกระทำผิดมีลักษณะร้ายแรง อาจต้องส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจ เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) หรือสำนักงานอัยการ

๖. การแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกล่าวหาผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกล่าวหาจะได้รับผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในกรณีที่การร้องเรียนได้ข้อสรุปแล้ว การแจ้งผลควรเป็นไปอย่างโปร่งใสและชัดเจน โดยมีการอธิบายผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

๗. การป้องกันและแก้ไขหลังจากดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว จะมีการวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อหามาตรการในการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ในอนาคตการปรับปรุงระบบหรือกระบวนการทำงานที่อาจเป็นช่องโหว่ให้เกิดการทุจริต เช่น การปรับปรุงกระบวนการอนุมัติ, การเสริมการตรวจสอบภายใน, การฝึกอบรมด้านจริยธรรมและการต่อต้านการทุจริตให้กับบุคลากรในองค์กร

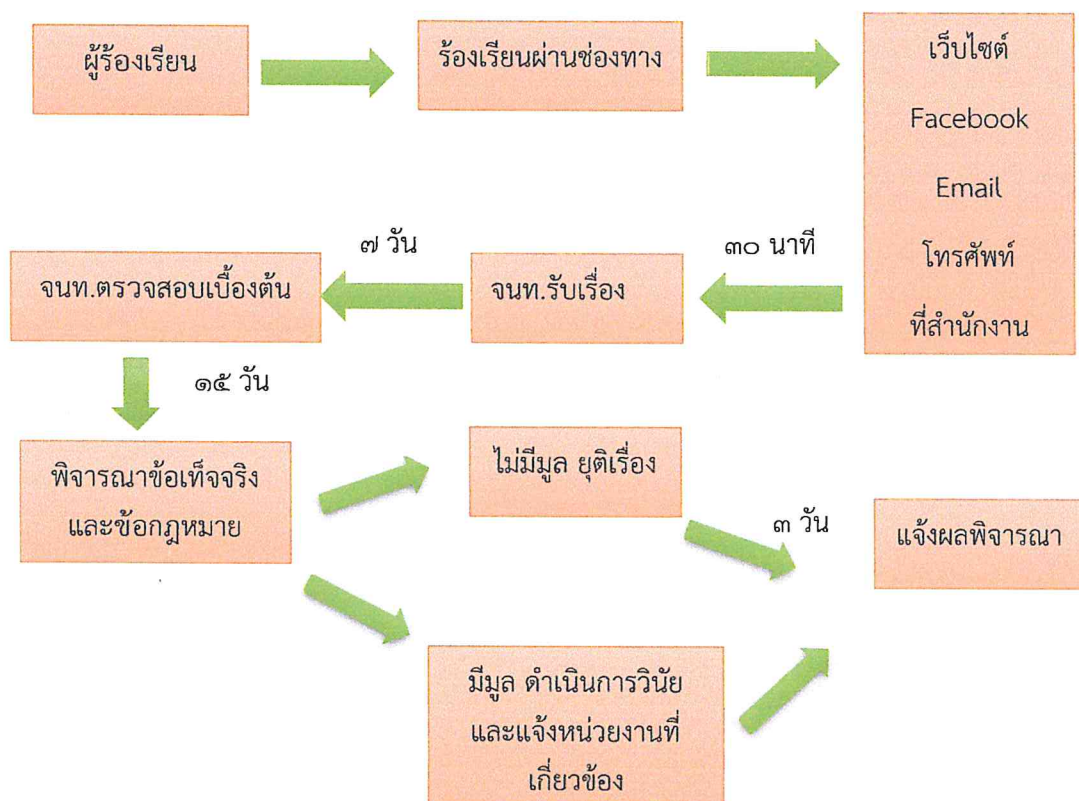
๘. การติดตามผลจะมีการติดตามผลการดำเนินการหลังจากการลงโทษหรือแก้ไขปัญหา เพื่อให้แน่ใจว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขและไม่มีการเกิดเหตุการณ์ทุจริตหรือประพฤติมิชอบซ้ำการติดตามผลอาจรวมถึงการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องในกระบวนการทำงานหรือการตรวจสอบการปรับปรุงในส่วนที่มีช่องโหว่

๙. การรายงานผลต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากพบการกระทำที่มีลักษณะร้ายแรงที่อาจต้องดำเนินการทางกฎหมาย ควรมีการรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. หรือหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและมาตรการที่กำหนด

ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแก้วแสน

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ



กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๘. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย (ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และ ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)