



คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์
www.bpao.go.th โทร. ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๓๘

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบจากทุกช่องทาง การร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	๑
บทที่ ๒	บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
บทที่ ๓	ช่องทางและหลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
บทที่ ๔	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
ภาคผนวก		๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทยถือเป็นปัญหาเรื้อรังที่นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อความมั่นคงของชาติ เป็นปัญหาลำดับต้นๆ ที่ขัดขวางการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เนื่องจากเกิดขึ้นทุกภาคส่วนในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นภาคการเมือง ภาคราชการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักถูกมองจากภายนอกสังคมว่าเป็นองค์กรที่เอื้อต่อการทุจริตคอร์รัปชัน และมักจะปรากฏข่าวการทุจริตตามสื่อและรายงานของทางราชการอยู่เสมอ ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อกระแสการกระจายอำนาจ และความศรัทธาต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยิ่ง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันมีผลในเชิงลบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์มีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์และประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการทุจริต จึงได้ดำเนินการจัดทำมาตรการจัดการในกรณีได้ทราบ หรือรับแจ้ง หรือตรวจสอบพบการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

๒.๒ เพื่อให้การบริหารงานของหน่วยงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๒.๓ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินกิจการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน และให้มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

บทที่ ๒

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

๑. เสนอแนะหัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

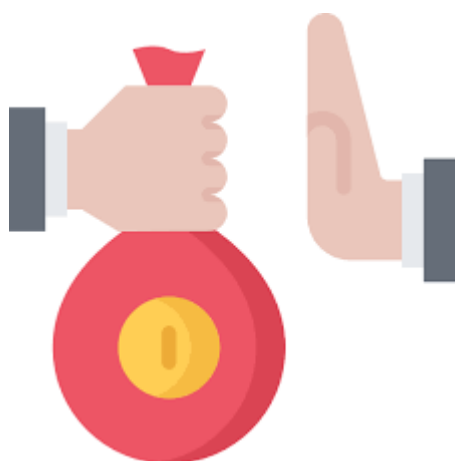
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



บทที่ ๓

ช่องทางและหลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๑ ยื่นแบบคำร้องด้วยตนเอง ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด) พร้อมเขียนคำร้องตามแบบที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์กำหนด

๑.๒ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทางกล่องรับฟังความคิดเห็น (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)

๑.๓ ส่งหนังสือหรือจดหมายร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทางไปรษณีย์ได้ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ เลขที่ ๔๔๔ หมู่ ๑๑ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑.๔ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๓๘

๑.๕ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านทางเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ <http://www.bpao.go.th>

๑.๖ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนและเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับเรื่องไว้พิจารณาเป็นรายกรณี

๒.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

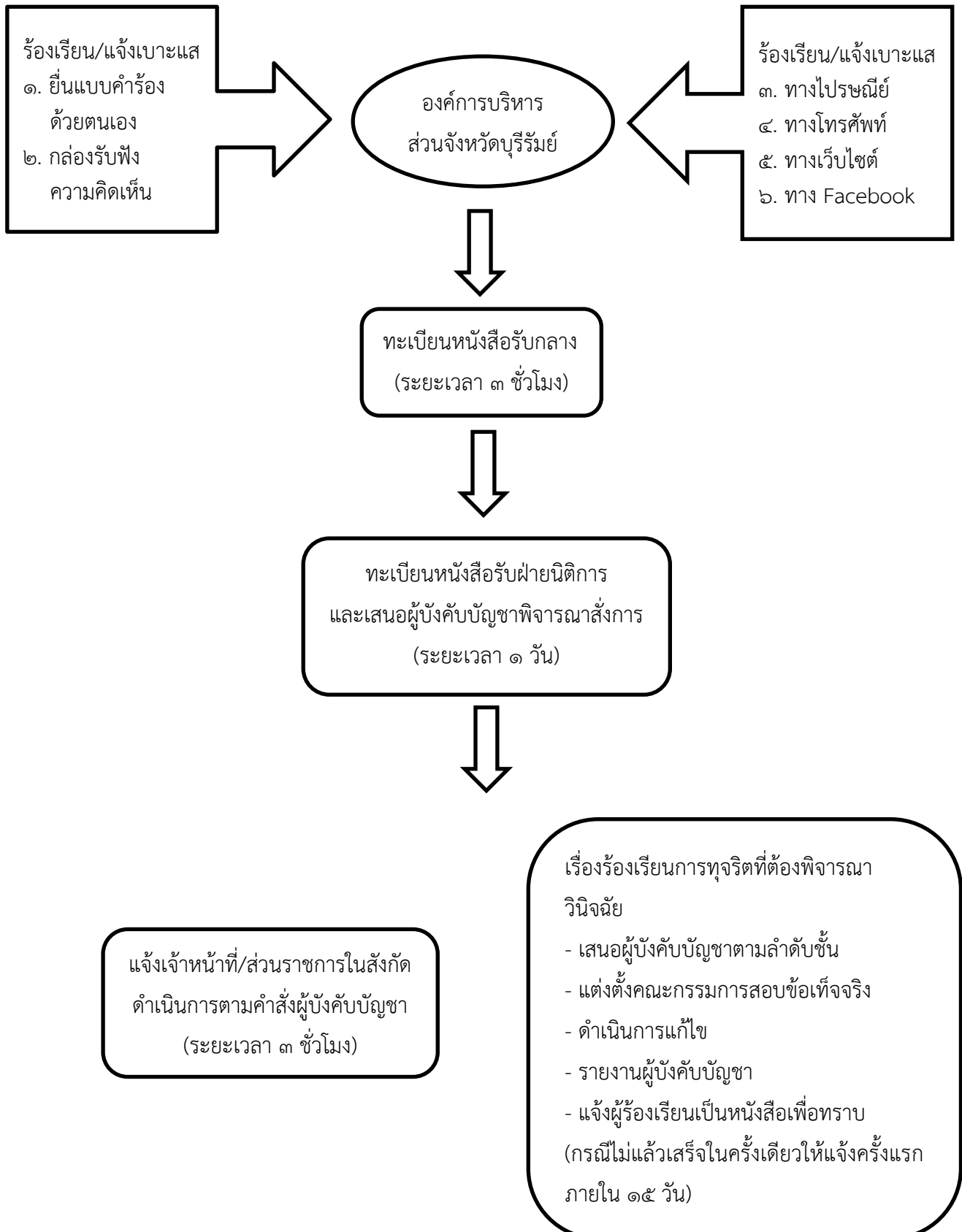
๒.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นรายกรณี



บทที่ ๔

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทางกล่องรับฟัง ความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๓. ส่งหนังสือหรือจดหมายร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสดทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๖. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

๔.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๓.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน
จำนวน ๖ ช่องทาง

๔.๓.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๔.๓.๓ เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา

๔.๓.๔ เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม หรือชี้แจง
ข้อเท็จจริง

๔.๓.๕ เจ้าหน้าที่สรุปผลการดำเนินการและเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น

๔.๓.๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดทราบ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง บร ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ พิจารณา
ดำเนินการในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญา หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด
- ๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

แบบคำร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์

ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง บร ๓๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ พิจารณา
ดำเนินการในเรื่อง.....

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

โดยอ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....