

คู่มือ

มาตรการ/แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า

งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

มาตรการ/แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทยถือเป็นปัญหาเรื้อรังที่นับวันยิ่งจะทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อความมั่นคงของชาติ เป็นปัญหาลำดับต้น ๆ ที่ขัดขวางการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เนื่องจากเกิดขึ้นทุกภาคส่วนในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นภาคการเมือง ภาคราชการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักถูกมองจากภายนอกสังคมว่าเป็นองค์กรที่เอื้อต่อการทุจริตคอร์รัปชันและมักจะปรากฏข่าวการทุจริตตามสื่อและรายงานของทางราชการอยู่เสมอ ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อกระแสการกระจายอำนาจ และความศรัทธาต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยิ่ง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันมีผลในเชิงลบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า มีนโยบายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) พร้อมทั้งการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบล ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริต และประพฤตินิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบ ของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต หลักเกณฑ์ และรายละเอียดในการร้องเรียน

กำหนดหลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน กรณีการทุจริต และประพฤตินิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ดังนี้

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน กรณีการทุจริต และประพฤตินิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล หรือมีพยานหลักฐานชัดเจนและมีหน่วยงานหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

/๑.๑ กระทำ ...

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - ๒.๑ ชื่อที่อยู่ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน พร้อมระบุวันเดือนปี
 - ๒.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง หรือชื่อส่วนราชการที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว รวมถึงพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล และสิ่งที่ต้องการ
 - ๒.๓ ช่วงเวลาการกระทำผิดพฤติกรรมการทุจริต
 - ๒.๔ การกระทำหรือประพฤตินิষอบทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือไต่ถามการบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้าเป็นผู้ดำเนินการ (ถ้ามี)
๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง
 ๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - ๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ
 - ๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
 - ๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการ ตามข้อ ๔.๔.๒

บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ไปเพื่อสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤตินิষอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการไปโดยไม่มีคุณธรรมจริยธรรม หรือไม่คำนึงถึง ประโยชน์ส่วนรวม หรือไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน

/“การตอบสนอง ...

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการ

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน กรณีการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ผู้ประสงค์ส่งข้อร้องเรียนกรณีการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า สามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า เลขที่ ๗๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลบางกระเจ้า อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๗๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลบางกระเจ้า อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
๓. ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า เลขที่ ๗๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลบางกระเจ้า อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐
๔. ช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์หน่วยงาน www.bangkrachao.go.th หน้าหลัก เมนู “ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” และแอปพลิเคชัน Facebook ในเพจชื่อ “องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า”
๕. โทรศัพท์ที่หมายเลข ๐ ๓๔๘ ๘๘๘๖-๙ และโทรสารที่หมายเลข ๐ ๓๔๘๘ ๗๐๙๐

ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาดำเนินการ

กระบวนการพิจารณาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า

๑. กำหนดให้งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เป็นส่วนราชการหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามประกาศนี้
๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล การร้องเรียน เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้น ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไมอาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอน หรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้
๔. กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งนั้น

/๕. ให้คณะ ...

๕. ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. รายงานผลการสอบข้อเท็จจริงตามข้อ ๕.๕ ต้องประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้ข้อเท็จจริงเป็นสำคัญพร้อมพยานหลักฐานถ้ามีข้อกฎหมายถ้ามีความเห็นของคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้วแต่กรณี (ยุติเรื่อง/มีการทุจริตประพฤติดมิชอบหรือไม่/ควรดำเนินการต่อไปอย่างไรมีข้อมูลควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยหรือไม่/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๙. ในกรณีที่ร้องเรียนแก้ไขในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินการดังนี้

๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

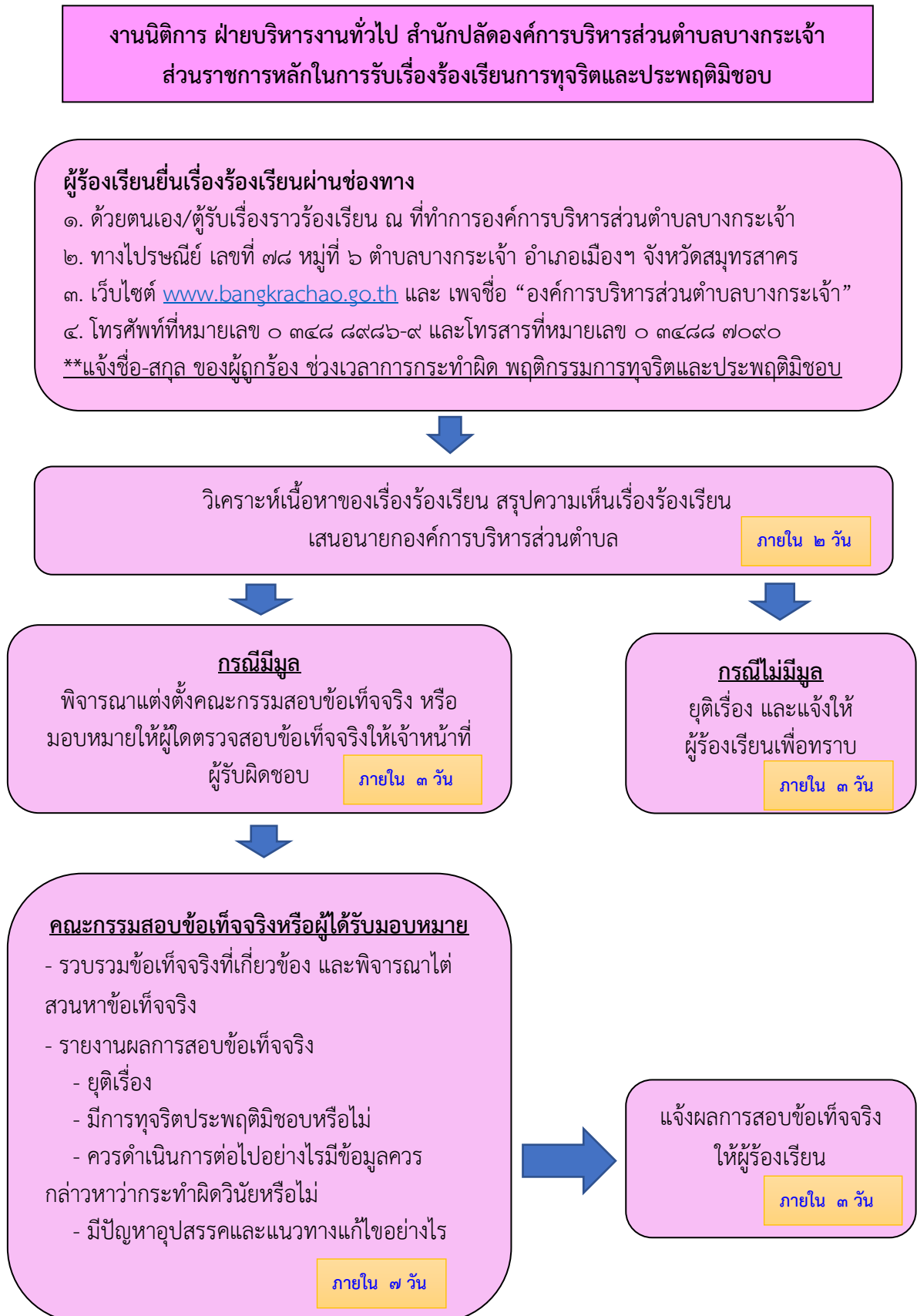
๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนกรณีไม่สามารถระบุหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

หลักเกณฑ์มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

๑. ถ้ามีมูลเหตุที่น่าเชื่อได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนจะเข้าไปยุ่งเหยิงกับพยานหลักฐานหรือจะเป็นอุปสรรคต่อการตอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการปรับย้ายเจ้าหน้าที่รายดังกล่าว ไปปฏิบัติหน้าที่อย่างอื่นเป็นการชั่วคราว หรือสั่งให้ยุติการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือสั่งให้ดำเนินการใด ๆ ตามความเหมาะสมโดยคำนึงถึงเหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก

๒. เมื่อผลตอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ใดกระทำการทุจริต ให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และในกรณีที่พบว่าเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาร่วมด้วย ให้เร่งนำส่งเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินคดีโดยทันที

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง/ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า www.bangkrachao.go.th Facebook เพจชื่อ “องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า”	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

ขั้นตอนการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า
www.bangkrachao.go.th

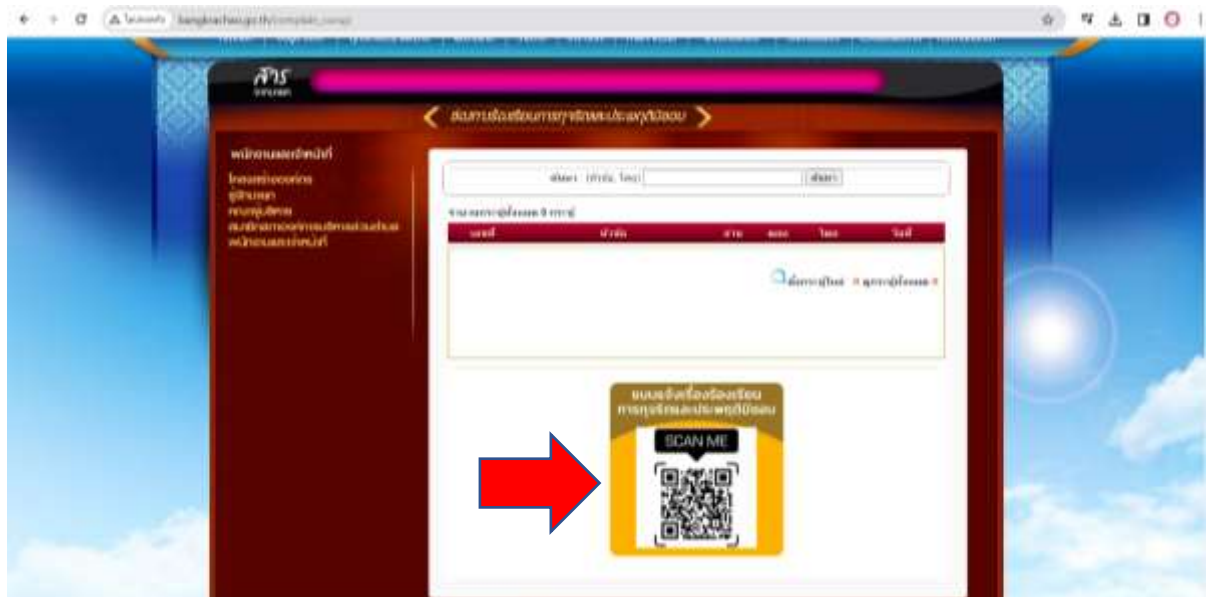
ไปที่หน้าเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า www.bangkrachao.go.th



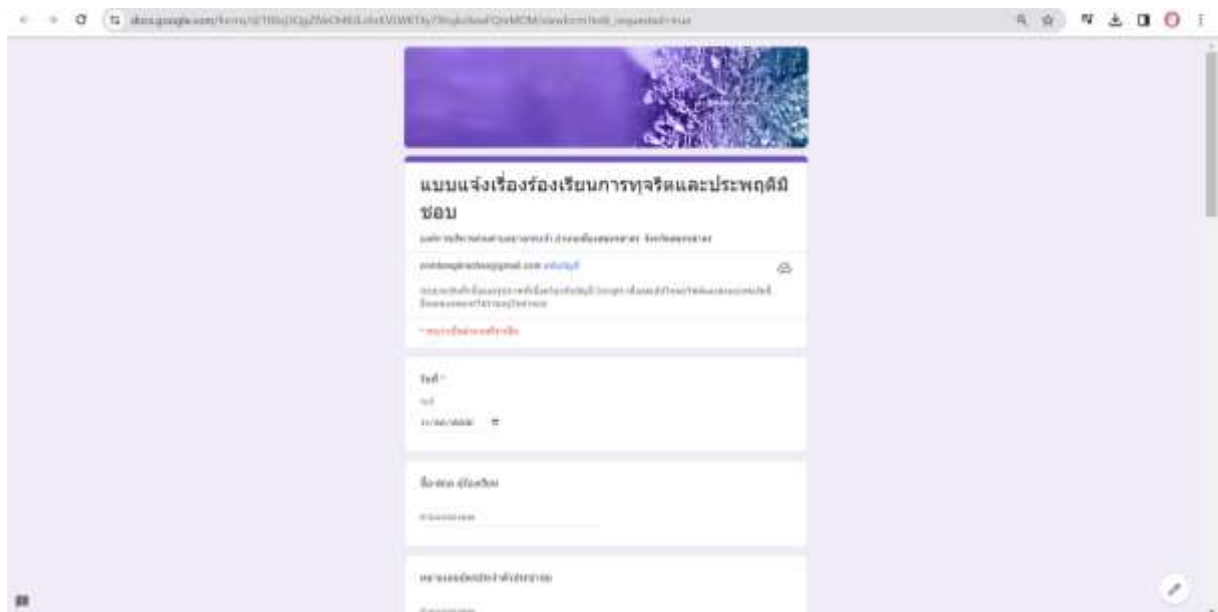
เลือกแบบเนอร์ “ช่องทางร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



คลิกที่คิวอาร์โค้ด เพื่อไปยังแบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



กรอกข้อมูลแบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เมื่อกรอกข้อมูลแล้วเสร็จกด “ส่ง”

การประเมินผลโครงการฯ

เอกสารหลักฐานประกอบผลการดำเนินงาน

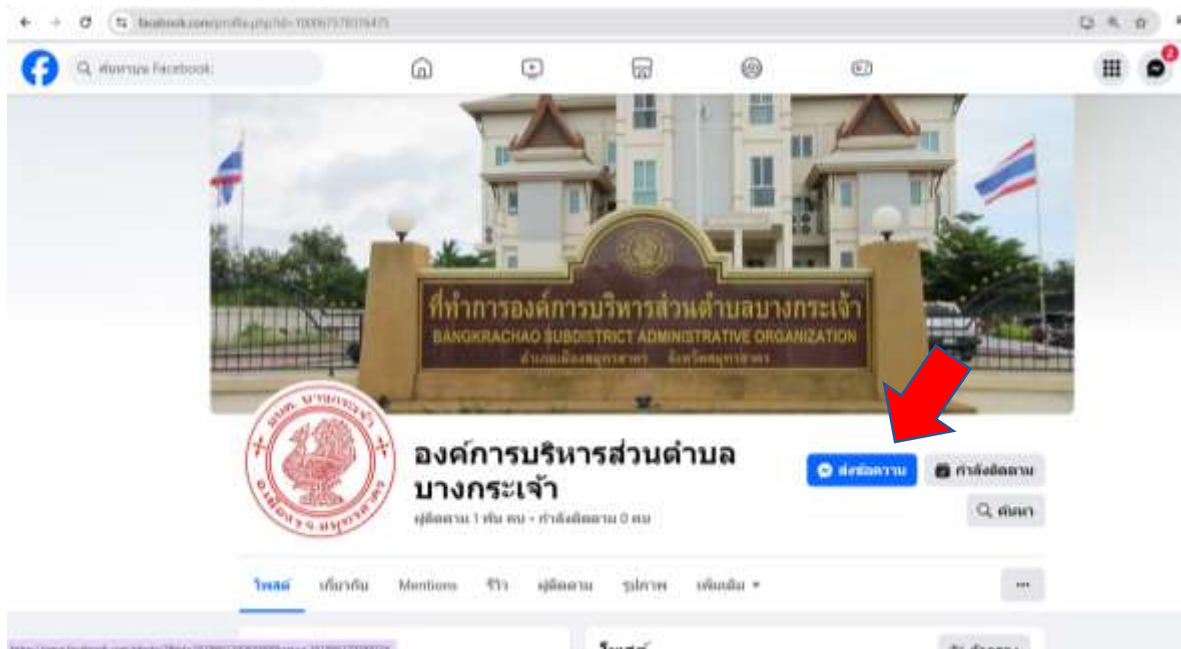
ไฟล์เอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

การประเมินผลเบื้องต้น

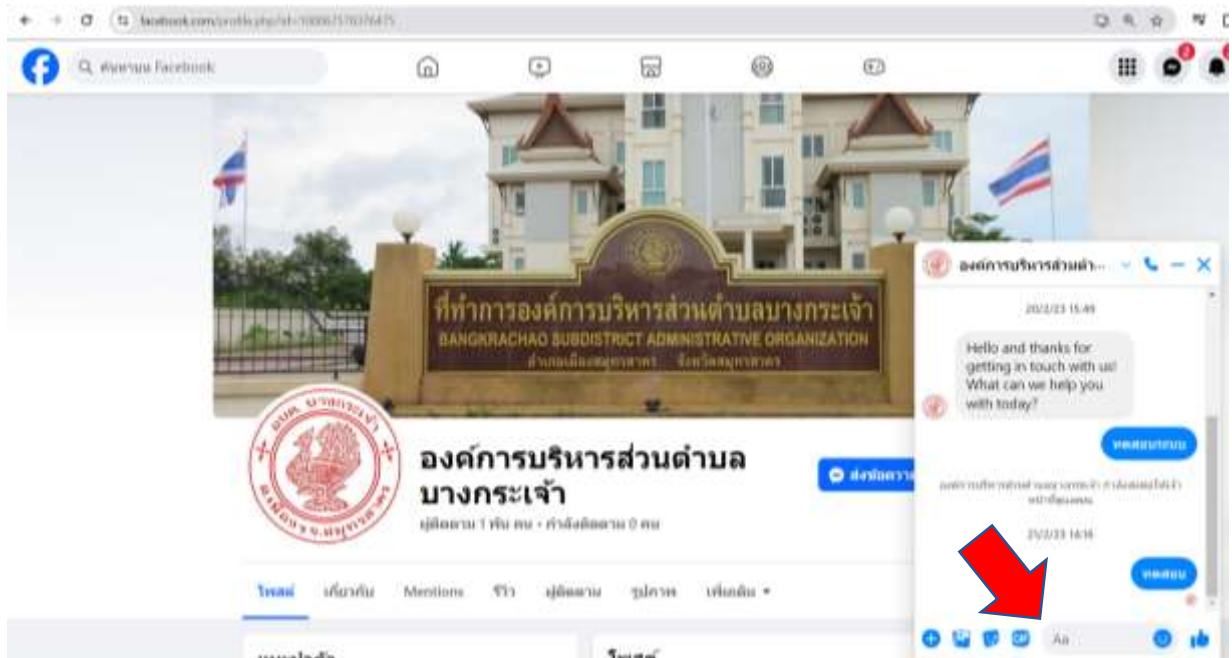
ส่ง

ขั้นตอนการร้องเรียน Facebook เพจชื่อ “องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า”

- ไปที่ Facebook ค้นหา “องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า”
- คลิกเลือก “ส่งข้อความ”



พิมพ์ความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า เมื่อพิมพ์แล้วเสร็จกด “ส่ง” หรือสัญลักษณ์ ➤



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า
เลขที่ ๗๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลบางกระเจ้า
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

วันที่ เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า

ข้าพเจ้า อายุ..... ปี บ้านเลขที่
หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
หมายเลขโทรศัพท์ e-mail

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง
.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ ต่อไป

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง