คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริการส่วนตำบลควนทอง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติระยะที่ ๓ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบให้ขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อีกทั้งส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการในกรณีมีการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนทองกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่สนใจ ต่อไป

สำนักปลัด งานนิติการ
องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

บทที่ ๑

บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า"เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด"

องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ซึ่งในการประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบให้ขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ ประกอบกับโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๒.วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒.๓) เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกได้เข้าใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.บทนิยาม

๓.๑) "เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง

๓.๒) "เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ" หมายความว่า นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานนิติการ

๓.๓) "ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายเนื่องจากการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

/๓.๓) "ทุจริต"

๓.๔) “ทุจริต” หมายความว่า การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

๓.๕) “ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การเก็บรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๓.๖) “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการที่กำหนดไว้

๔. บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าหน่วยงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับติดตามให้หน่วยงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๔.๓) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔.๔) จัดทำมาตรการป้องกันการทุจริตและรายงานผลการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔.๕) ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กับหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลและหน่วยตรวจสอบจากภายนอก

/๕.หลักเกณฑ์...

๕.หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๒) ละเว้นต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๔) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลความผิด มีพยานหลักฐานที่ปรากฏอย่างชัดแจ้ง มิใช่เป็นการกล่าวลอยๆเพื่อสร้างความเสียหายแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

๕.๓) ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

(๒) ชื่อส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ระบุ วัน เดือน ปี

(๔) ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๕) ระบุพยานหลักฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

(๖) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๗) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๔) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือยื่นต่อหน่วยงานโดยตรง

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือมีพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

(๓) กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุตัวตนผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะใช้ดุลพินิจในการพิจารณาจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นว่าเพียงพอและมีมูลความจริงหรือไม่ หากเห็นว่าเพียงพอและมีมูลความจริง จะรับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการต่อไปโดยไม่ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบ

/๖.ขั้นตอน...

๖.ขั้นตอนและวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๖.๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานว่าเพียงพอและมีมูลความจริงหรือไม่

๖.๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปความเห็นเสนอหัวหน้าหน่วยงานทราบและพิจารณาสั่งการ

๖.๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่มีการร้องเรียน และดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามประเด็นที่มีการร้องเรียน

๖.๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงเสนอหัวหน้าหน่วยงานทราบและพิจารณาสั่งการ ดังนี้

-หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นควรเสนอให้ยุติเรื่องร้องเรียน

-หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีมูล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเห็นควรเสนอให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖.๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามที่หัวหน้าหน่วยงานสั่งการ

๖.๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากกรณีมีความจำเป็นต้องขยายระยะเวลาดำเนินการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบทุกๆ ๑๕ วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๘.๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง สำนักปลัด งานนิติการ

๘.๒) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ http://www.kuanthong.go.th

๘.๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๗๕๔-๒๓๐ หรือ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง ๐๖๑-๒๕๗๕๓๗๒

๘.๔) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook อบต.ควนทอง

๘.๕) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ส่งมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง (สำนักงานปลัด) หมู่ที่ ๓ ตำบลควนทอง อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๑๐

.....