



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการมีส่วนร่วมกระบวนการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว
จังหวัดสระแก้ว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๑ - ๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒ - ๓
๘. ผังขั้นตอน	๔
- ภาคผนวก	
● แบบหนังสือร้องเรียนการทุจริต	
● คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม สุจริตโปร่งใส เป็นองค์กรธรรมาภิบาล รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้อง ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายความว่า ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประทุติมิชอบของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๒ ทุจริต หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓.๓ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๔.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๕. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

๕.๒ ส่งข้อร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๓๗๒๔ ๐๙๖๘

๕.๓ ส่งข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่ www.sakaeopao.go.th

๕.๔ ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๘๘๘๘ หมู่ ๒ ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายนิติการ

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในข้อ ๔.๓ เท่านั้น

๗.๒ กรณีเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๗.๓ กรณีที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๗.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจความเห็นเสนอผู้บริหาร ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติน่าสงสัยเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

๗.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม และให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๗.๖ ให้คณะกรรมการ...

๗.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละ ไม่เกิน ๑๕ วัน

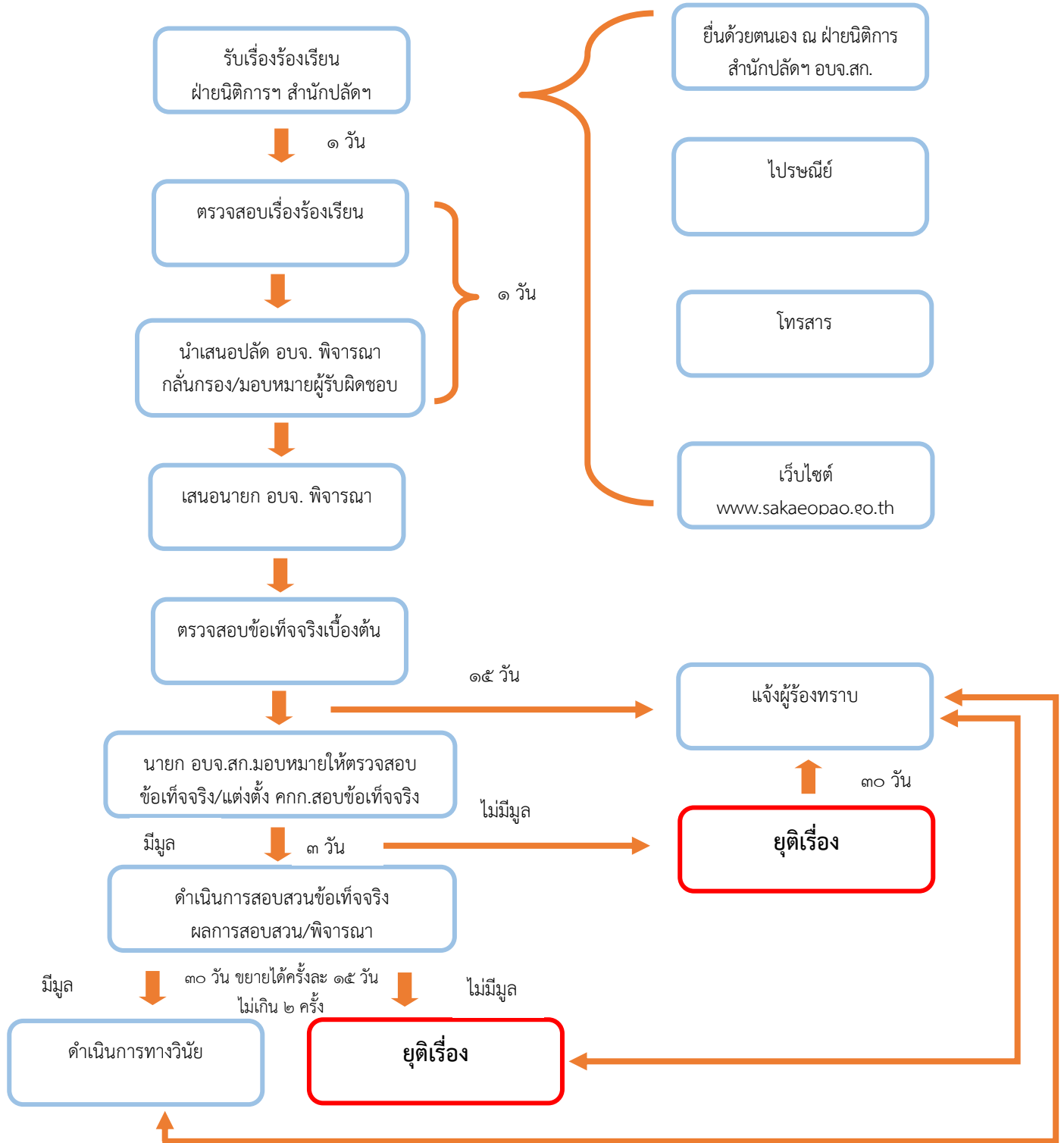
๗.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสระแก้ว ให้ดำเนินการดังนี้

๗.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึง ชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๗.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว



ภาคผนวก

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต

๑. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
 - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
 - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้
