



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และพหุติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแพนได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนินการให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแพนได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแพน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
ความหมายของเรื่องร้องเรียน	๒
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๒
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็น การตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการของหน่วยงานรัฐนั้นเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐ ต้องให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน นั้น ถือเป็น การรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งองค์การ บริหารส่วนตำบล บ้านแพนได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบ ได้ จึงจัดให้มีช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการ ทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบอบการปกครองแบบ ประชาธิปไตย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่หลักในการ จัดทำ บริหารสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมกีฬา เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจ ดังกล่าวย่อมต้องใช้ งบประมาณของแผ่นดินในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบให้การใช้งบประมาณนั้นเป็นไปอย่าง สุจริต เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งหากการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบ ตามรอบการตรวจอาจไม่ทันทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพนจึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และพฤติกรรม ซอซึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านแพน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แปลความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

- | | | |
|-------------|-------------|---|
| “ร้องเรียน” | หมายความว่า | เสนอเรื่องราว |
| “ทุจริต” | หมายความว่า | ๑) การประพฤติชั่ว
๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง
๓) ไม่ซื่อตรง |

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใด ๆ แจ้งต่อ หน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงาน ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรื่องร้องเรียนการทุจริต คือ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่รัฐหรือหน่วยงานที่ใช้ อำนาจหน้าที่ไปในทางมิชอบเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว โดยเรื่องร้องเรียนที่มีน้ำหนักและนำไปสู่การตรวจสอบได้ ควรมีลักษณะและองค์ประกอบสำคัญดังนี้

๑. พฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริต

- การแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ: ใช้อำนาจหน้าที่หรือตำแหน่งงานเอื้อประโยชน์ให้ตนเอง ครอบครัว หรือพวกพ้อง

- การเรียกรับหรือยอมรับสินบน: เรียกเงิน สิ่งของ หรือผลตอบแทน เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ (เงินใต้โต๊ะ)

- ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง: การล็อกสเปกงาน การฮั้วประมูล หรือการกำหนดราคากลางที่สูงเกินจริง

- การยกยอกหรือใช้อุปกรณ์ของรัฐในทางส่วนตัว: นำทรัพย์สิน งบประมาณ หรือบุคลากรของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

- การปลอมแปลงเอกสาร: การแก้ไขข้อมูลทางบัญชี รายงานเท็จ หรือหลีกเลี่ยงกฎหมาย

๒. องค์ประกอบสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

- เรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและระบุรายละเอียดครบถ้วนจะช่วยให้หน่วยงานตรวจสอบดำเนินการได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

- ผู้ถูกกล่าวหา: ระบุชื่อ – นามสกุล ของผู้กระทำความผิดให้ชัดเจน

- พฤติการณ์ที่กระทำความผิด: ระบุว่าทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ และเกิดความเสียหายอย่างไร

- พยานหลักฐาน: แนบเอกสาร รูปภาพ ข้อมูลทางการเงิน หรือระบุชื่อพยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

- ข้อมูลผู้ร้องเรียน: ระบุชื่อ – นามสกุล หรือสามารถ แจ้งแบบไม่ประสงค์ออกนามได้ โดยหน่วยงานจะเก็บข้อมูลเป็นความลับ

๖. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

พระราชบัญญัติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ (พ.ร.บ. ป.ป.ช.) ใช้สำหรับอ้างอิงเมื่อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือมีพฤติการณ์ร้ายแรงผิดปกติ โดยผู้ร้องสามารถยื่นเรื่องโดยตรงได้ที่ สำนักงาน ป.ป.ช.

- กฎหมายอาญา

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑๕๗ ใช้เป็นฐานความผิดอ้างอิงกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริตเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด

- กฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีทุจริต

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๕๙ ใช้สำหรับอ้างอิงกระบวนการและขั้นตอน การฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาลเมื่อเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำ ได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้

- ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถ จัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพนดำเนินการ

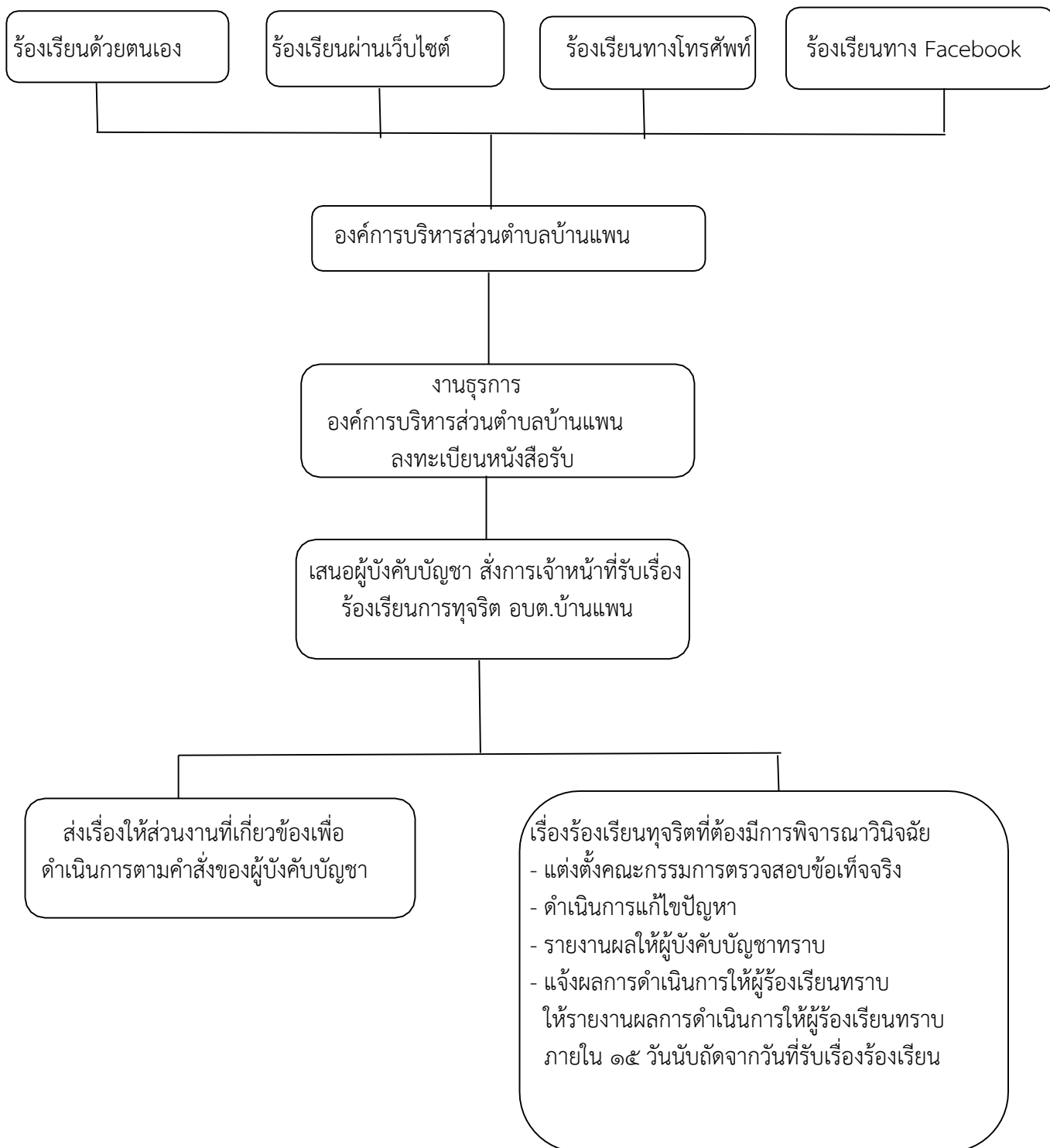
- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือ นี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจน มากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมีเอกสาร หลักฐานอื่น ๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพนกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน
๒. ร้องเรียนทาง Facebook ผ่านเพจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น บริเวณหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน
๔. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์ ถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๑๐
๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๓๕๒-๗๔๘
๖. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.banpan.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ ประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๓๕๒-๗๔๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.banpan.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วน ตำบลบ้านแพน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่าง ชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการ ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

๘.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุ พยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียด ได้แก่ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่อง ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอานาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป
๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการโดยตรงและให้เจ้าหน้าที่รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำ ปีงบประมาณ รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพนทราบ
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริต หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน
หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านแพน อำเภอสนา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแพน
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุก ประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้แก่

๑. จำนวน. ชุด

๒. จำนวน ชุด

๓. จำนวน ชุด

ฯลฯ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)