



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

โทรศัพท์ : ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

โทรสาร : ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

E-mail : phetchaburipao@gmail.com

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จัดทำคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติรวมถึงสามารถให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกสามารถใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อหรือ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีฉบับนี้ จะสามารถทำให้การ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีได้ช่วยลดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๒. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี www.phetchaburipao.go.th

๓. เฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๔. เรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

๕. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๔๒-๕๘๘๗

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล" ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลัก ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องเรียนคือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒ วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานให้พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนแจ้งต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายนิติการ

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เรังรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๔.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๔.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ เว็บไซต์ www.phetchaburipao.go.th

๕.๒ Face book องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๕.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๒๔๒-๕๙๘๗

๕.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๕.๕ ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ตำบลคลองกระแชง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน๕ ช่องทาง

๖.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๖.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๖.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖.๖ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหารทราบ

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบของช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ซึ่งมีข้อมูลประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ เช่น ชื่อ-สกุล สังกัดผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๘.๔ เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๒) คำร้องเรียน ที่อยู่ใต้นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้ารับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงาน ดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๓) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๐.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่เก็บไว้ จำนวนชุดเพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

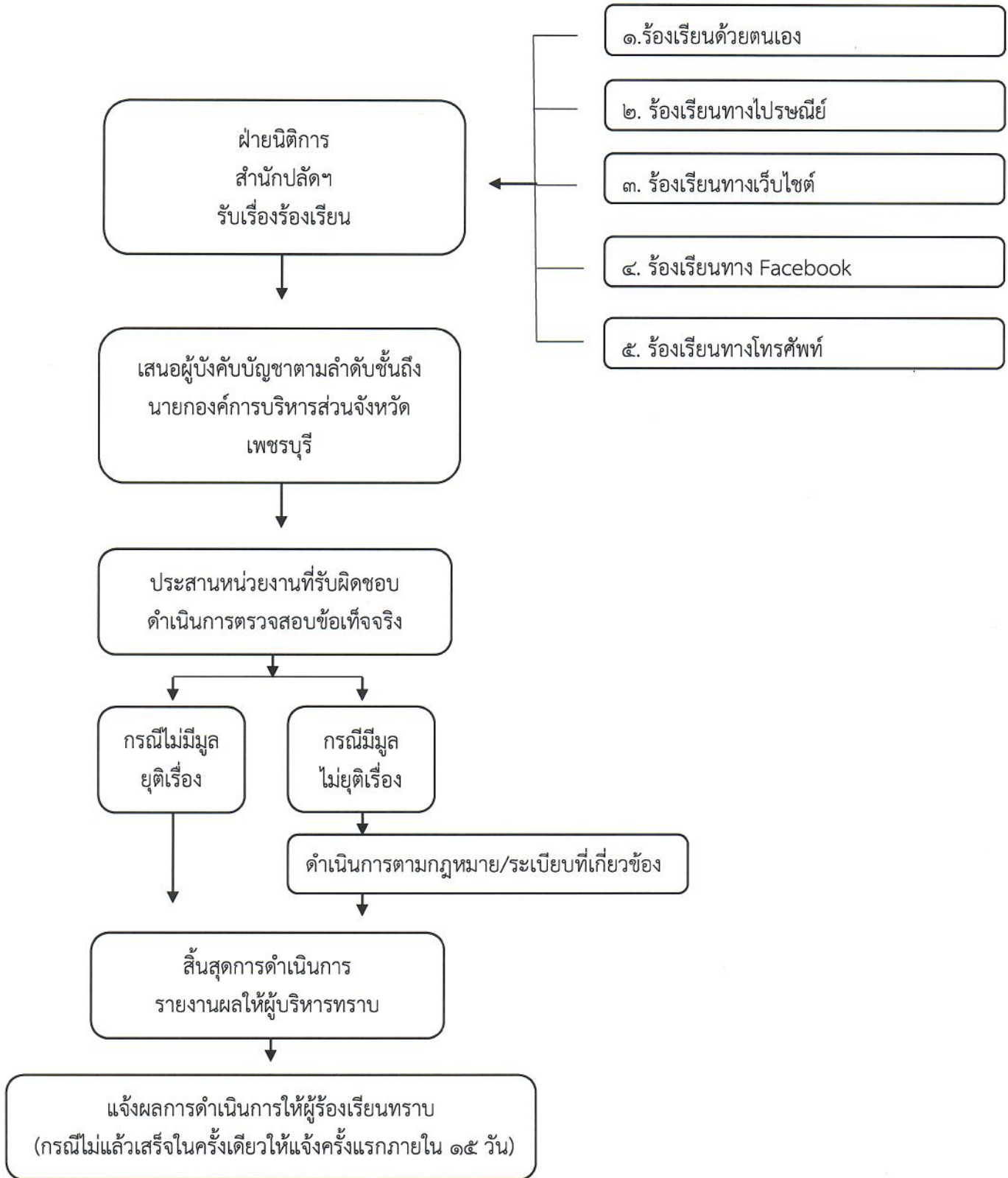
๑๐.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๑.๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนเรียนการทุจริตประจำปี

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



แบบคำร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี
ตำบลคลองกระแชง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่ง
เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน