



**คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง
ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็น
แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องแ
และเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน
วิธี ก ำ ร ู้ อ ง เ ร ย น
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเร
ืองร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคกหวังเป็นอย่างยิ่งว่า
คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้
จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

ส ำ น ัก ป ล ัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ใน องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และเฝ้าระวัง และจัดการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่ง สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

2. วัตถุประสงค์

- 1.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

- 2.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก หมู่ 1 ตำบลสิงห์โคก อำเภอกะษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. - 16.30 น.
(หยุดวันนักขัตฤกษ์)

6. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
- ทางไปรษณีย์ อบต.สิงห์โคก หมู่ 1 ตำบลสิงห์โคก อำเภอกะษัตริย์ จังหวัดร้อยเอ็ด
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043-670000
- เว็บไซต์ www.singkok.go.th
- Facebook อบต.สิงห์โคก อ.กะษัตริย์ จ.ร้อยเอ็ด
- E=mail singkok45150@gmail.com

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียน มี ประเด็น เกี่ยว ข้อง

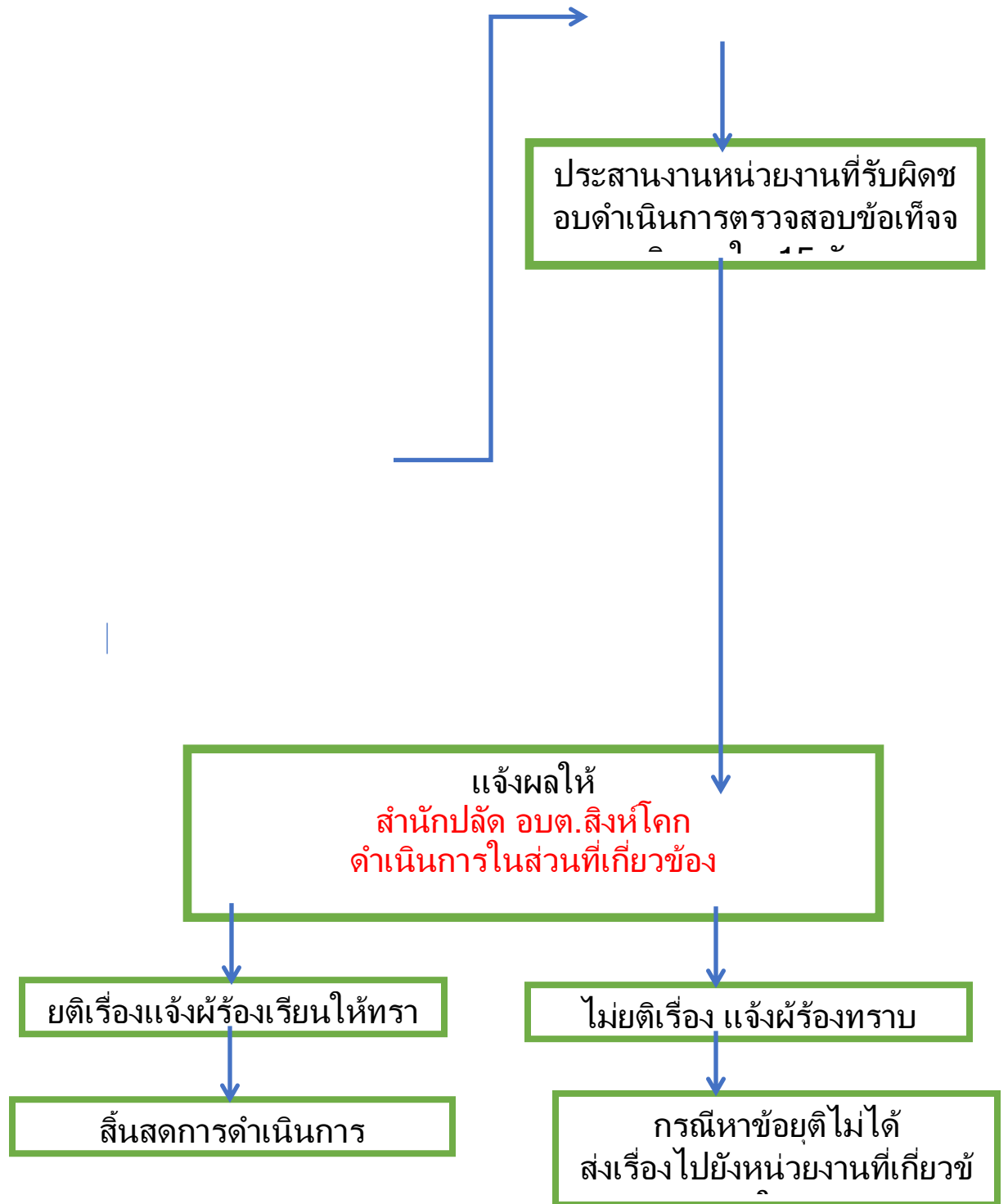
กับกฎหมายให้ระดับต้นกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
4. เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
5. เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะ เป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

8.แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ช่องทางร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน



9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง
ระบบข้อเสนอหน่วยงาน ผ่านทางช่องทางต่างๆ
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่อง ทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043-670000	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน การทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.singkok.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.สิงห์โคก อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Singkok45150@g mail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

10. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

10.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

10.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้ หวัง ส ร ้าง ก ระ แ ส ห รื อ ส ร ้าง ข าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจาก การปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

10.4 เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

10.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
2. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
3. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนิน

นการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ
ของผู้บังคับบัญชา

4. คำ ร้อง รเรียน / แ จ้ง เบ าะ แ ส
ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเห
นี้ อ จ าก ห ลั ก เณ ฑ์ ดั ง ก ล่า ว ขั ำ ง ตั น แ ล้ ว
ใ ห้ อ ยู่ กั บ ดุ ล ย พิ นิจ ข อ ง ผู้ บั ง คั บ บั ญ ฆ ำ ว ำ
จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....

พ.ศ....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ข้าพเจ้า (คำนำน้าชื่อ)

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหม

ดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

(ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง).....

.....รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....
.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....
.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....
.....ชุด

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย