

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนว่าบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้งานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง เป็นไปตามแนวนโยบายยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพัฒนาการยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง จึงออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนว่าบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“บุคลากร” หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง สายวิชาการและ สายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป ทั้งอัตราประจำและอัตราจ้าง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จาก ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐกระทำผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของ

ราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ แนวปฏิบัติในการร้องเรียน บุคคลที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของบุคลากรอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน ตามแบบคำขอร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

๓.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๗ ลงวันที่ เดือน ปี ที่ยื่นข้อร้องเรียน

๓.๓ ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนแทนบุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

๓.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจรรยาบรรณบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการครบถ้วนตามข้อ ๓.๒

๓.๕.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๕.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๓.๕.๖ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.๕.๗ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

๓.๕.๘ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) เป็นต้น

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงอาจรับข้อร้องเรียนตามข้อ ๓.๕.๖ ไว้พิจารณาได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๖.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง เลขที่ ๑๓๓ หมู่ ๖ ตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบคำขอร้องเรียนได้ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง หรือดาวน์โหลดแบบ คำขอร้องเรียนที่เว็บไซต์ www.chumphung.go.th

๓.๖.๒ ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

๓.๖.๓ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง ทางเว็บไซต์

www.chumphung.go.th

๓.๖.๕ ผู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

ข้อ ๔ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๓ หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้สำนักปลัดรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง เพื่อมอบหมายหรือสั่งการให้ “คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน” ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง หรือหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียน และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงจะพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

นอกจากการดำเนินการตามข้อ ๔.๒ วรรคแรก ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง นายองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงจะมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัด ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยตรง ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาที่ได้

ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงดำเนินการ นายองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง จะมอบหมายให้รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง หรือสำนักปลัด อบต. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

๔.๓ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หากเห็นสมควรจะให้มีคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงมอบหมาย ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูล ที่ควร

กล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงเพื่อสั่งยุติเรื่อง

๔.๕ ในการพิจารณาหาข้อเท็จจริงหรือไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการสอบสวนต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงหรือรองนายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงมอบหมายภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงหรือรองนายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงมอบหมาย โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้สำนักงานนายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวง แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององคการบริหารส่วนตำบลชุมพวง ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน นายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงจะสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าต้องให้ได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๖ ในกรณีที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงได้มอบหมายให้มีการสืบสวนในทางลับ เพื่อหา

ข้อเท็จจริง บุคลากร ขององคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่ได้รับมอบหมายให้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อบุคลากรขององคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงที่ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง องคการบริหารส่วนตำบลชุมพวงต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ข้อ ๗ การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาข้อร้องเรียน ที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการการจัดการข้อร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้