



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียนการประพศติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

คำนำ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตามตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้คุณและโทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการ ทำมาหากินและการดำรงชีวิตของประชาชน จึงเป็นสาเหตุให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันภายในระบบราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันทางหนึ่ง เป็นการปราบปรามและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสังคมไทย เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน โดยที่เพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกและเข้าถึงของประชาชนในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ง่ายยิ่งขึ้น จึงได้มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์อีกช่องทางหนึ่ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพต มิชอบเรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์ทุกรูปแบบที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปเกี่ยวข้องหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่ไปแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การเปิดศูนย์เป็นการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทุจริต การเรียกรับผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ทั้งกรณีที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐจริงหรือเป็นกรณีที่ถูกบุคคลใดไปแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้ประชาชนกับภาครัฐสามารถสื่อสารเข้าถึงกันได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เกิดการลดขั้นตอน ลดความยุ่งยาก และลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ อีกทั้งยังทำให้ประชาชนที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมีกำลังใจและมั่นใจว่าจะสามารถป้องปรามเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้ประพตปฏิบัติตัวอันไม่พึงประสงค์ได้

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬใช้เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึง การป้องกันการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุด แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นอย่างดี

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

สารบัญ

เนื้อหา

บทนำ

กระบวนการจัดการ

หน้า

๔

๕-๙

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงกำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานและสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บริหารพิจารณาสั่งการติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

คำนิยาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุผลอันสมควร

“แจ้งเบาะแส” ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๓.๑ ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๓.๒ ช่วงเวลาการกระทำผิด
- ๓.๓ พฤติการณ์ทุจริตและประพฤตินมิชอบ
- ๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๓.๖ ระบุวัน เดือน ปี
- ๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน เพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

๕.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้อยู่ดีเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๓ เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็นองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๒๘๑ ๐๑๑๔

๔. ร้องเรียนสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

๐๘ ๙๘๓๖ ๕๐๕๑ นายสมชาย ปี่แก้ว นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

๕. ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๙ ถนนหนองหิน-หินกอง ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐

๖. เว็บไซต์ www.klongwan.go.th (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

๗. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

๓. นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอ นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการตรวจสอบต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬอาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการโดยขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสามสิบวัน

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารรถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ให้ดำเนินการดังนี้

๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นการลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมาย ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๑. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ.ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

การรักษาความลับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้มาไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่การเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น

ภายหลังจากการรับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล และคัดแยกกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับมาจากผู้ร้องอย่างรอบคอบ

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนต้องรายงาน/ความคืบหน้า และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะจนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ในภาพรวมของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

การติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรมตรวจสอบได้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รับเรื่องราวร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

- กรณีร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- กรณีเรื่องร้องเรียนและกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากร อบต.คลองวาฬ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือกระทำความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรม

๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและดำเนินการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ (ภายใน ๑๕ วัน)

๓. รายงานให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

- กรณีไม่มีมูลควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ยุติเรื่อง

๔. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อการพิจารณาดำเนินการเสร็จสิ้น

๕. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารรับทราบ

ภาคผนวก

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ โดยมอบหมายให้นางสาวฐิติมา บุญรอด นิตกรปฏิบัติการ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ จาก
ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๒๘๑ ๐๑๑๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรง นายก อบต.คลองวาฬ ๐๘ ๙๘๓๖ ๕๐๕๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์ ที่ทำการอบต.คลองวาฬ	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ www.klongwan.go.th (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook อบต.คลองวาฬ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	