



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง
อำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง

มกราคม ๒๕๖๕

บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่าการบริหารการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทว่าถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย รวดเร็ว อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่ง ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จะมุ่งเน้นให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและความร่วมมือจากประชาชน ซึ่ง กระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางทราบกระบวนการร้องเรียนหรือตรวจสอบความถูกต้องการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑.) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒.) การทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓.) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔.) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕.) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีพยานหลักฐานประกอบ

๓. กรณีที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางและยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกล่าวหาพิสูจนข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณี que ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง ให้ดำเนินการดังนี้

๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล ข้างกลาง เลขที่ ๓๕๘ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๕๐
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง www.changklang.go.th
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕ - ๗๕๕๕๕๕ , โทรสาร (FAX) ๐๗๕ - ๗๕๕๕๕๗
๔. ร้องเรียนทางเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง
๕. ร้องเรียนผ่านตู้แดง/กล่องรับความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง
๖. สายด่วนนายก ๐๘๑-๑๔๑๔๔๖

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลางทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามคำสั่งแต่งตั้งและเพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามสอบถาม

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.changklang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้แดง/ กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายถึงนายกอบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๗๕๕๕๕๕	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายด่วนนายก ๐๘๑-๑๔๑๔๔๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชาให้ทราบภายใน ๕ วันทำการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลางดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

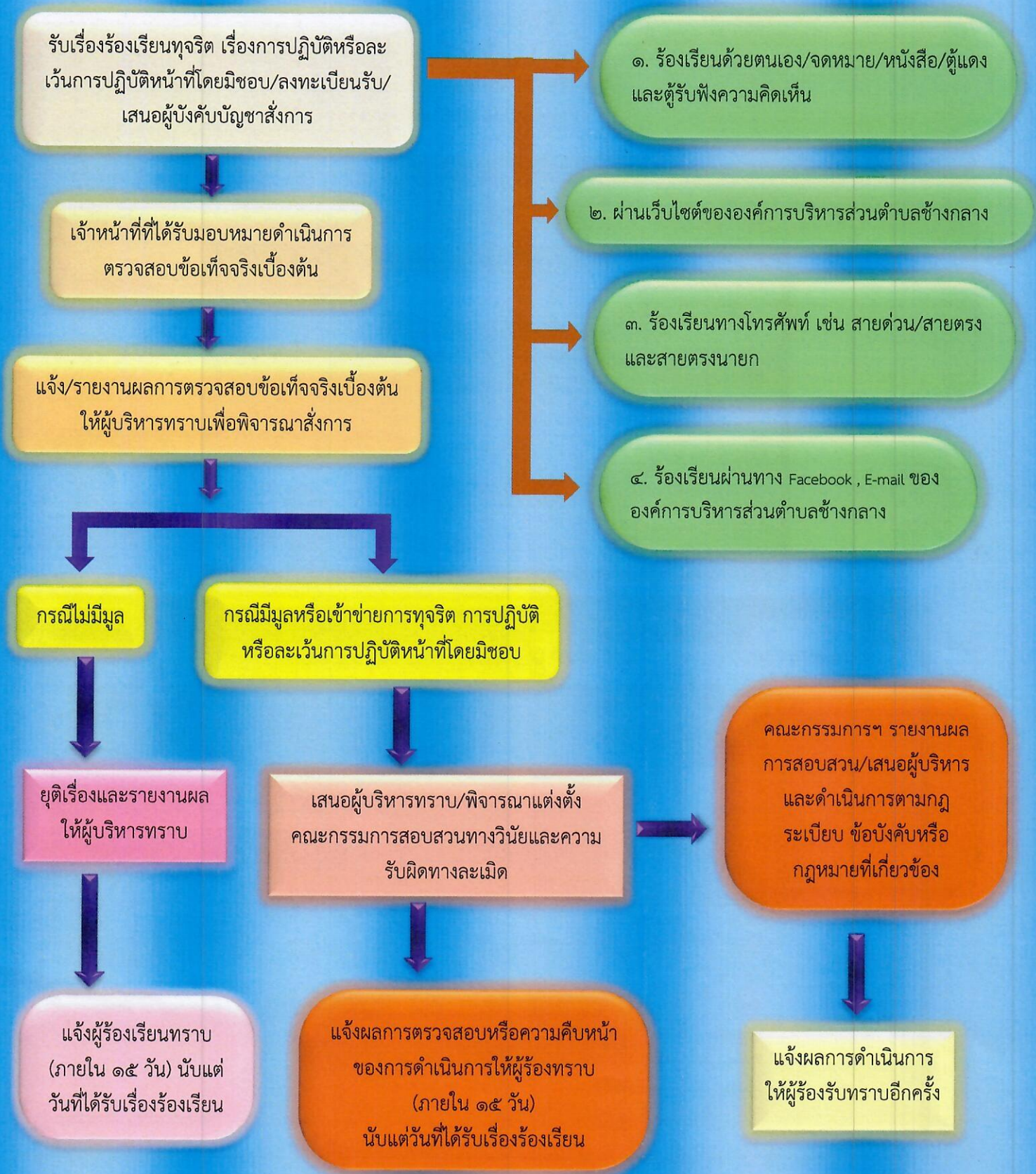
แผนผังแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ





วันที่.....

เรื่อง

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียด ดังนี้

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง ได้

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วนจะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของท่านได้
ตามความประสงค์