



คู่มือ

การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเรืองรัมย์

อำเภอบ้านหินรงค์ จังหวัดชัยภูมิ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ที่กำหนดให้หน่วยงานราชการมีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ แนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติต่อไป

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(นายวิมล บุญไชย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญมย์ ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ ร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ แนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหนักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญมย์

สารบัญ

เรื่อง หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- หลักการและเหตุผล ๑

- วัตถุประสงค์ ๑

- ขอบเขต ๑

บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๕

- แผนผังผู้รับผิดชอบ ๖

- ขั้นตอนการรับแจ้ง ๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงาน ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ทางหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการ ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยยุติ อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว องค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการ สนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็ง ขององค์กรชุมชน และเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ จะมุ่งเน้นให้องค์กร ชุมชนและ เครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการ สาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้ความร่วมมือจาก หน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกเจริญรัมย์ ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและ สอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินเรื่องร้องเรียน

๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบางที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อม ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ

๕. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีพยานหลักฐานประกอบ

๕.๓ กรณีที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งให้ความเห็นเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารและ ยุติเรื่อง

๕.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๕.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ ดำเนินการดังนี้

๕.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อ หน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มาที่องค์การบริหารส่วน ตำบลโคกเจริญรัมย์ หมู่ที่ ๓ ตำบลโคกเจริญรัมย์ อำเภอป่าเห็ญจณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๖๐

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ที่ <http://www.khokroengrom.go.th>

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๐๕-๖๓๓๔ , โทรสาร (FAX) ๐-๔๔๐๕-๖๓๓๔

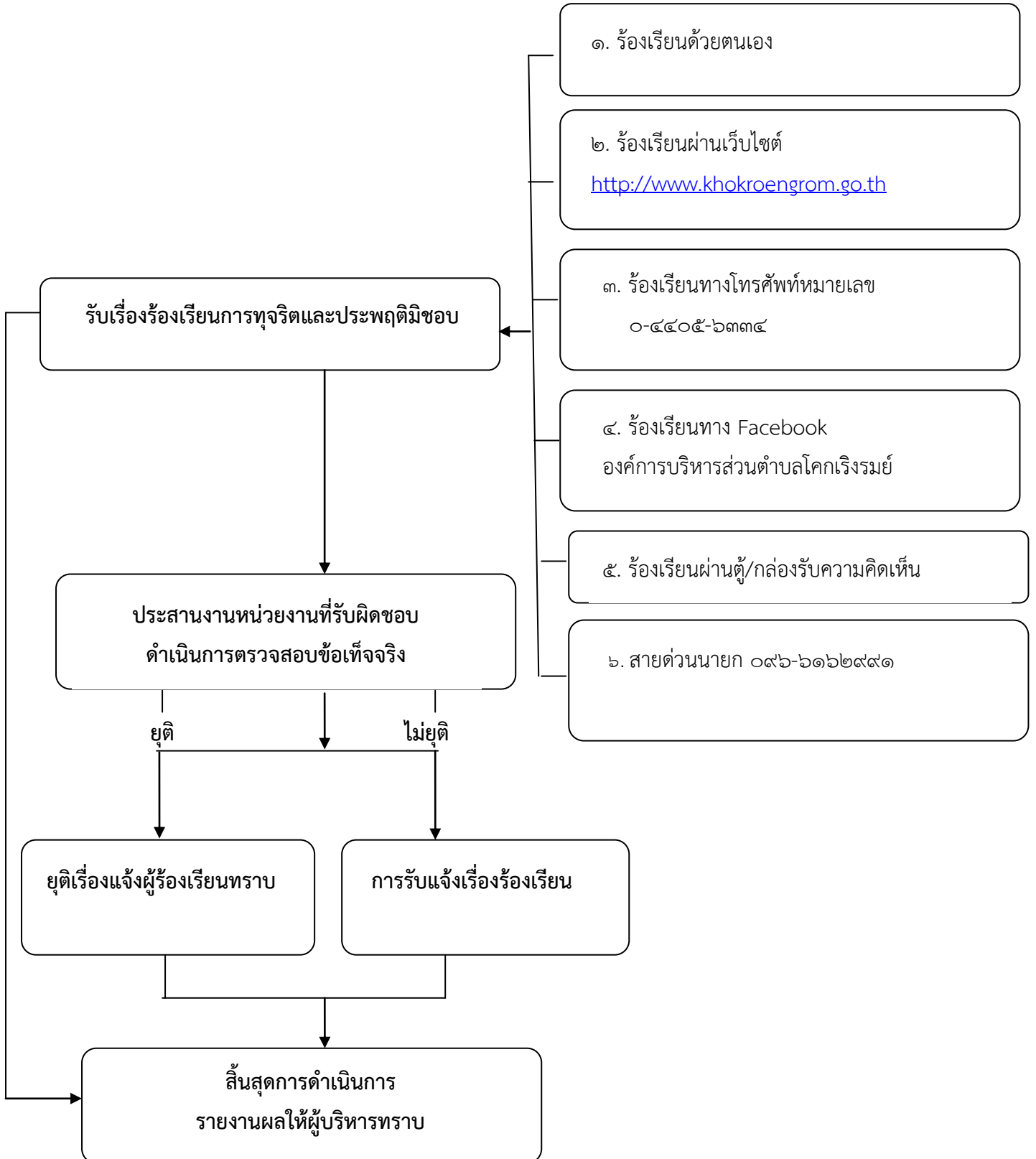
๖.๔ ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

๖.๕ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๖.๖ สายด่วนนายก ๐๙๖-๖๑๖๒๙๙๑

บทที่ ๒

แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

-จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก

ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

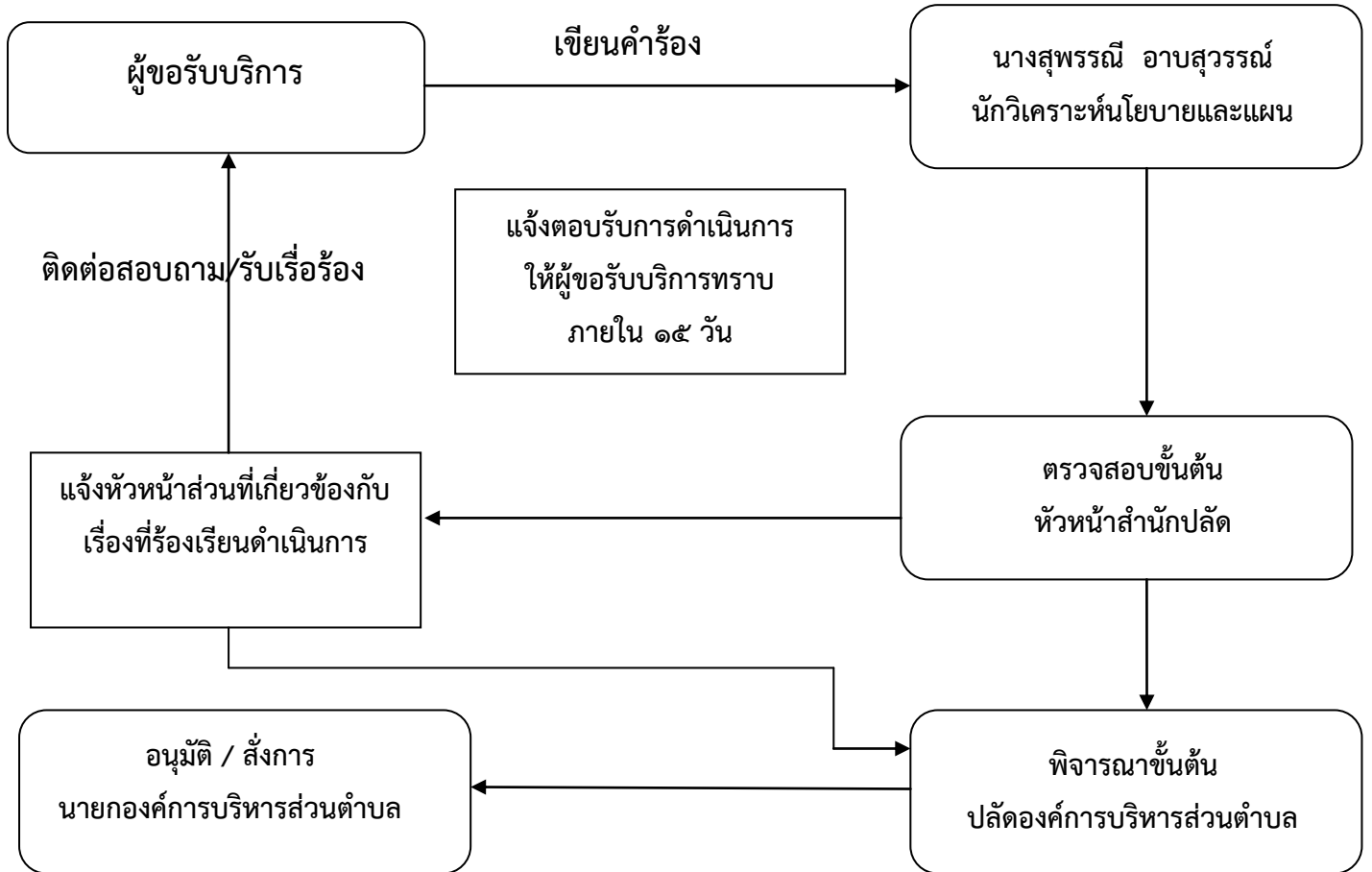
ช่อง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายถึงนายก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

แผนผังผู้รับผิดชอบ
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชาให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๖. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล โคกเจริญฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญ

ภาคผนวก

แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียด ดังนี้

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

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อ
ป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเจริญรัมย์

ขอแสดงความนับถือ

(.....)