

คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ซึ่งบัญญัติว่า เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทยมาตรา ๔๑ (๒) ซึ่งบัญญัติว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อ หน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำจึงได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูล ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผล สัมฤทธิ์ตามภารกิจต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่ำร้องเรียนการทุจริต	

บทนา

๑. หลักการและเหตุผล

ภาคใต้ แม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (๒๑) ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๕๔๐) ซึ่งมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำจึงเปิดโอกาสให้ผู้มีมีส่วนได้เสียประชาชน หรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ พร้อมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ. และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน

๒) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

๓. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดอุดรธานี

"การดำเนินการ" ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำผ่านช่องทางต่างๆ

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ หรือ Facebook เป็นต้น

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ความเล็ดร่อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ทำที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดอุดรธานี เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
- ๒) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๘ ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐
- ๓) โทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙๖๓๙, ๐๔๒-๒๔๑๓๒๑ และ ๐๔๒-๒๙๐๑๙๙
- ๔) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ <https://www.Nongnakham.go.th>
- ๕) Facebook "ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ"

๖) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนเรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน หรือได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้

- ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลควมคืนหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน
- ๓) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์ เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ
- ๕) เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียน

๕.๑) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจง
ข้อเท็จจริง

๕.๒) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลในระบบ สารบรรณ
เพื่อการประมวลผล และวิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชา

๘) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปรายงานวิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชา รายเดือน/รายปี

๙) จัดเก็บเรื่อง

๗. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

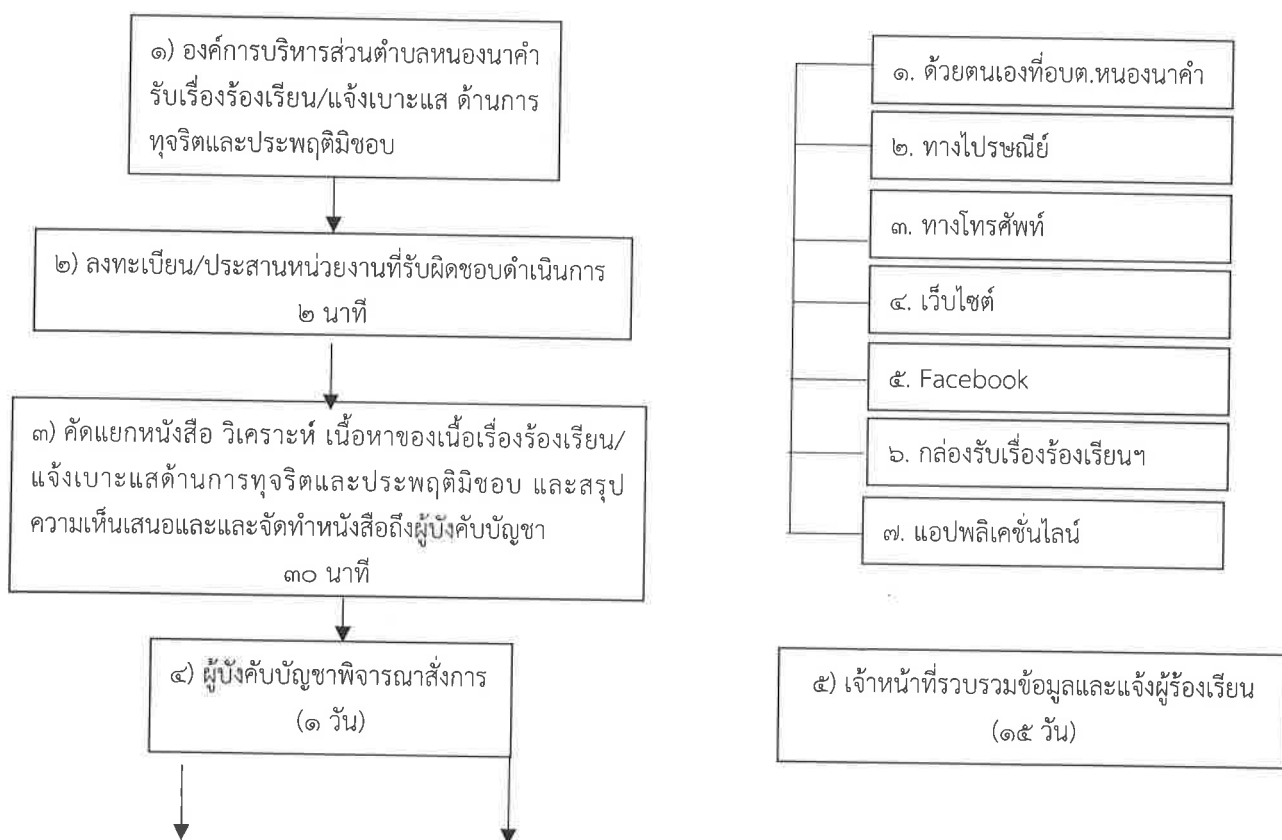
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง
ร้องเรียนเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

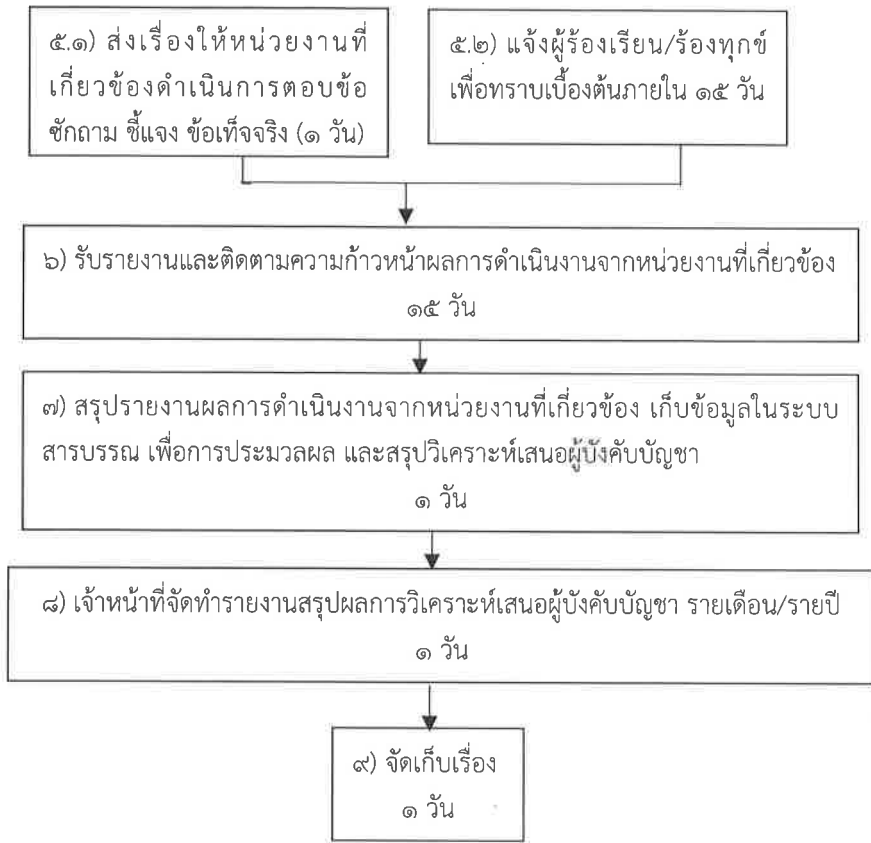
๘. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกไตรมาส
และรายงานหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ
ตำบลหนองนาคำ อำเภอเมืองอุดรธานี
จังหวัดอุดรธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาคำ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)