



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น

สำนักงานปลัด อบต.
องค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน และวิธีการในการจัดการร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อมุ่งหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลิ้นช้าง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำนิยาม	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน	๗

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีผลการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั่ง จึงได้ดำเนินการ จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและการร้องเรียนการทุจริตขึ้นมา

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั่ง

วัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่ กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั่งจึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ชั่ง ตั้งอยู่ ๕๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลลี้ชั่ง อำเภอ ทาเสาป่า จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือรับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลลี้ชั่งมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น

“เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่และของส่วนราชการต่างๆ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

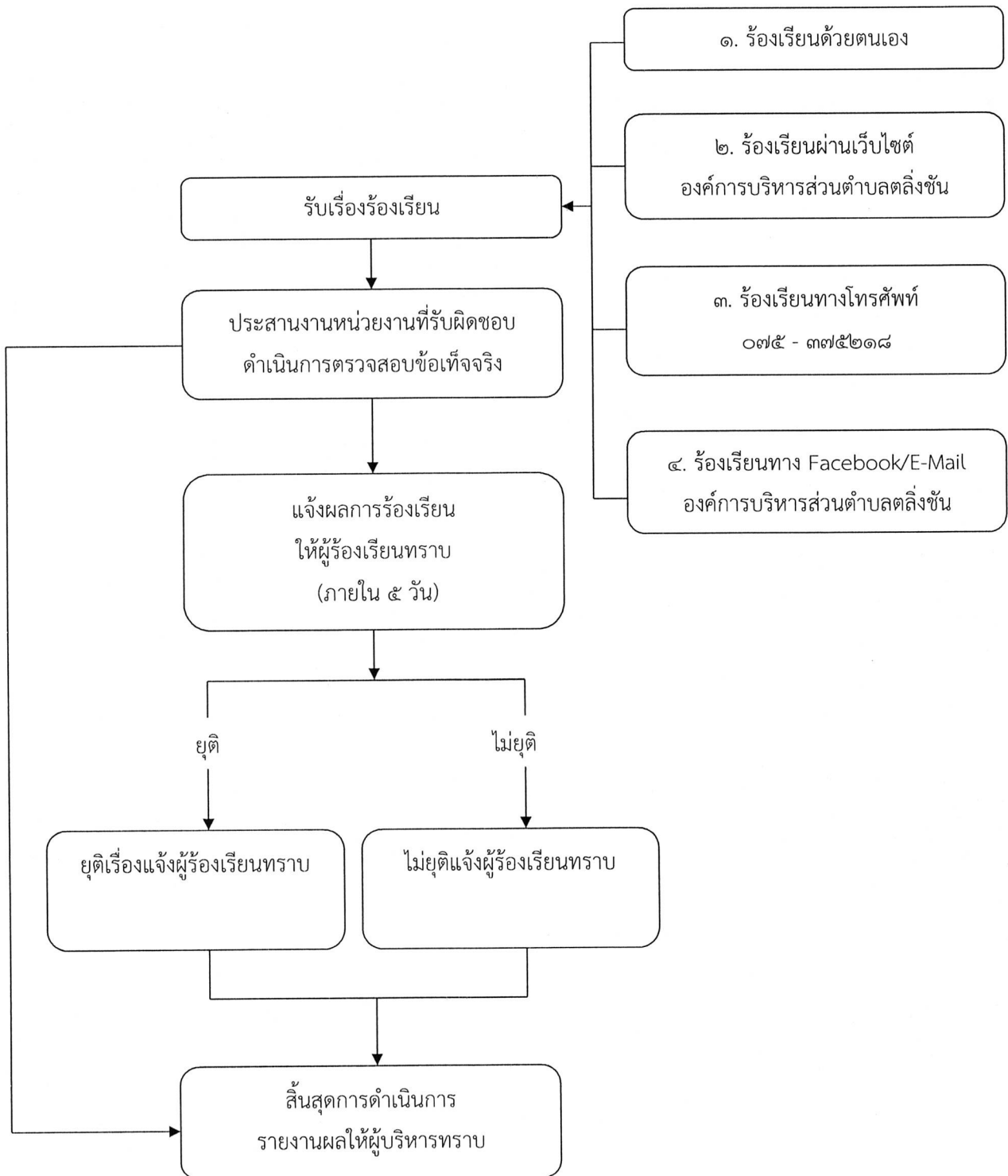
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/faceBook/Line/E-Mail

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นทางเว็บไซต์/faceBook/E-mail เปิดบริการทุกวัน

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลถึงชั้น เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / วิธีการที่บุคคลภายนอกจะร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวองค์การ บริหารส่วนตำบลถึงชั้น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล ถึงชั้น	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๓๗๕๒๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง อินเทอร์เน็ต facebook	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ
เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุการร้องเรียนการทุจริต

๑๗. จัดทำโดย นางสาวมะลิวรรณ ผิวเหมาะ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๓๗๕๒๑๘

- หมายเลขโทรสาร ๐๗๕ - ๗๗๒๑๕๗

- เว็บไซต์ www.thalingchan.go.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซัง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซัง
กรณี (นาย/นาง/นางสาว)..... ตำแหน่ง.....
หรือหน่วยงาน/ส่วนราชการ.....
มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ และประพฤติมิชอบ ดังต่อไปนี้

(พฤติกรรม วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ(ถ้ามี)).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน