

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๖
การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องสำคัญในการร้องเรียนจากช่องทางกรรณการร้องเรียนของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง www.nuemueng.go.th
- ๓) เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง
- ๔) มาด้วยตนเอง
- ๕) ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๑๙๐๓๘

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น การติดตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ดำเนินการสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล" ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเพื่อให้แนวทางการ

ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาล การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริตและการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอ หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๒ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง www.nuemueng.go.th

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๑๙๐๓๘

๔.๔ มาด้วยตนเอง

๔.๕ ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

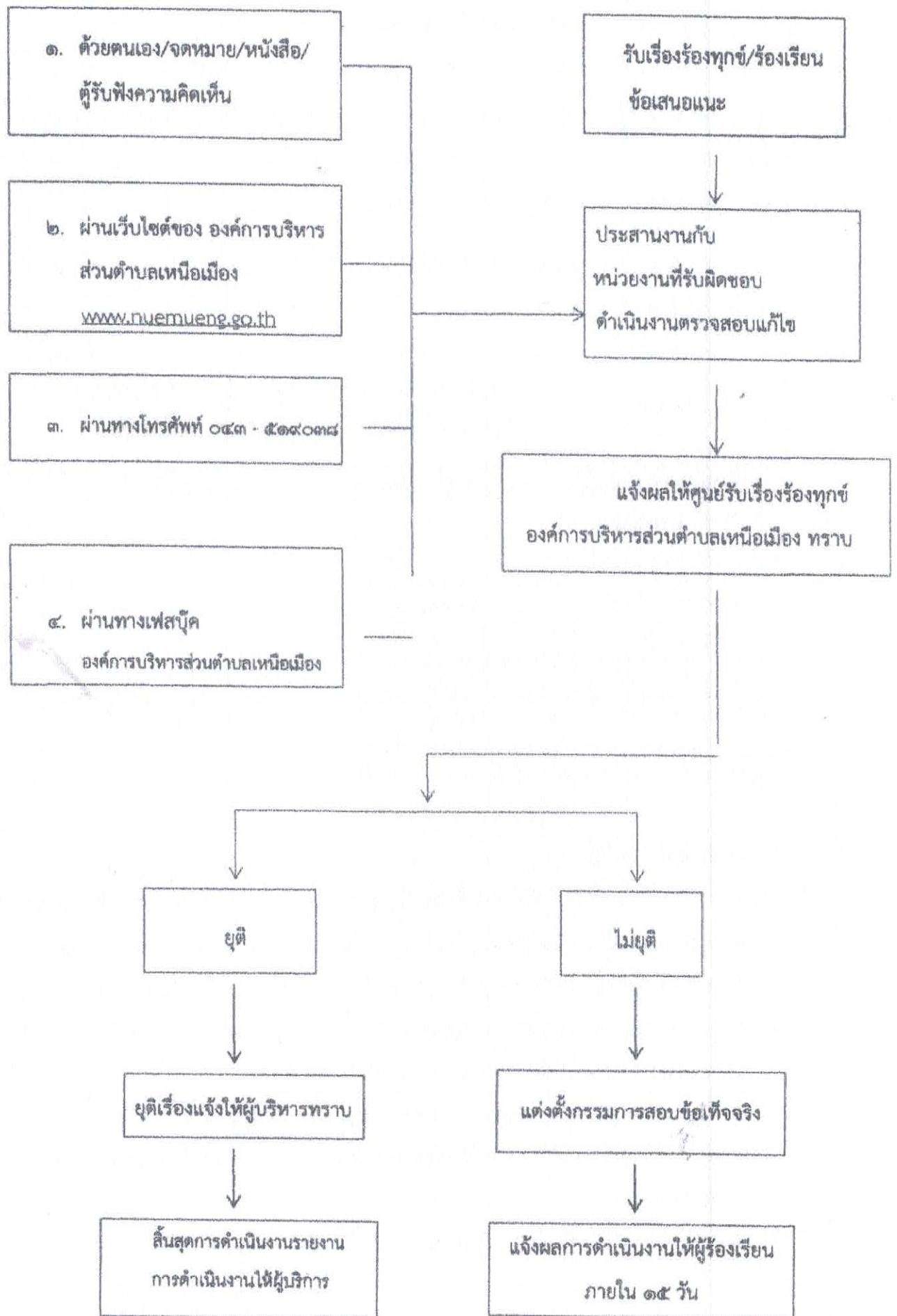
๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองศูนย์รับเรื่องร้องทุกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๕๑๙๐๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.nuemueng.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ พร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๙.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจมาด้วย

๙.๓ เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายกองคํารับการบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองพิจารณาสั่งการทันที

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯ แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบหรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครอง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานไฟฟ้า เช่น สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกร้องเรียนเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายในวันที่ ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/
Facebook/เว็บไซต์ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

๑๕. จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๑๙๐๓๘

เว็บไซต์ www.nuemueng.go.th

Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง