

คู่มือการปฏิบัติงานต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
พ.ศ. ๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
โทร ๐-๓๔๓๐-๐๙๒๐ ต่อ ๑๑
เว็บไซต์ <http://www.thungnoy.go.th>

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น ๓. ไปรษณีย์ ที่อยู่ ที่ว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐ ๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๔๓๐-๐๙๒๐ ๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.thungnoy.go.th/site/> ๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.ทุ่งน้อย จ.นครปฐม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานต่อเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



(นายณัฐ พรรณพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๕
๑๐. มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงานต่อเรื่องร้องเรียน

ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ การบริหาร ทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการ บริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การ ทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอก หรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่อง ร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

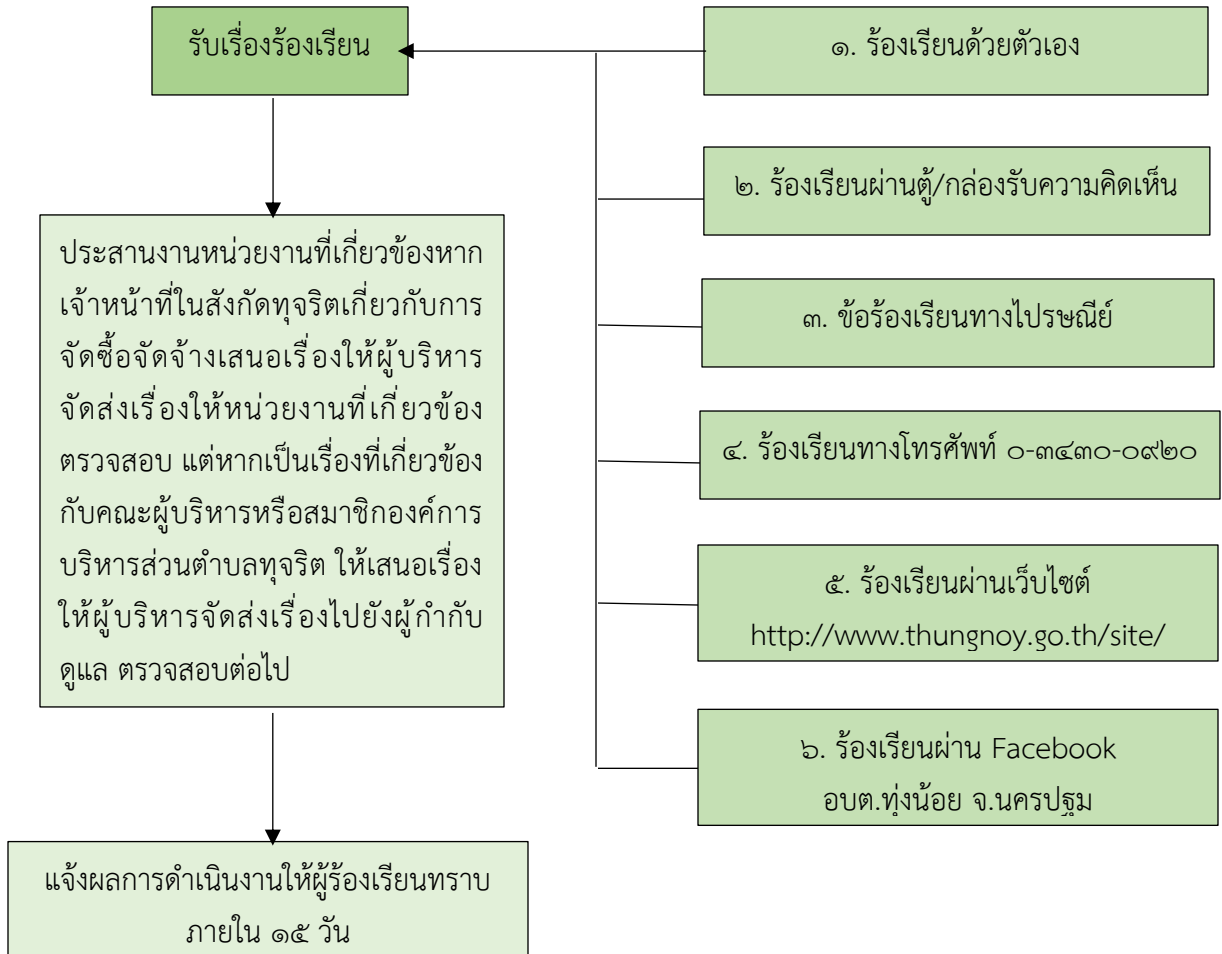
๔.๑ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการ
ทุจริต

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย เป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วงรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการ
ทุจริต

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ่วงถ่วงรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการ
ทุจริต

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๓. ไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ ที่ว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๔๓๐-๐๙๒๐

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.thungnoy.go.th/site/>

๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.ทุ่งน้อย จ.นครปฐม

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้น ไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อยพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อยวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนด รายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ

ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไป ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และ ระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๗.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อยหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับความ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อยทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย
อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด

๒.จำนวน.....ชุด

๓.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

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

(ลงชื่อ).....

(นางสาวชุน การพูล)
หัวหน้าสำนักปลัด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ความเห็นหรือข้อสั่งการ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

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

(ลงชื่อ) พ.จ.อ.....

(อรรถชัย จำชาติ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ความเห็นหรือข้อสั่งการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

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

(ลงชื่อ).....

(นายณัฐ พรรณพัฒน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งน้อย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

การตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา.....

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

(ลงชื่อ).....

(นางสาวกัณตินันท์ อังคะนาวิน)
นิติกร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องรับทราบ

(ลงชื่อ).....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....