



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโหม่งไชย

ตำบลโหม่งไชย อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย ได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔ - ๕
แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน	๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงาน ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่ายทุกระดับ กำหนดมาตรการ การปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น การป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหลักยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการ บริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญใน การรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วน ตำบลโมถ่าย ประกอบด้วย

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.mothai.go.th
- ๒) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๔๕๔๐๗๕ ต่อ ๑๖
- ๔) ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย
- ๕) ร้องเรียนทาง E-Mail mothai2050@hotmail.com
- ๖) ร้องเรียนผ่านสายด่วนนายก ๐๘๗-๒๗๗๓๕๔๓

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล โมถ่าย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน

ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๔.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.mothai.go.th

๔.๒ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ้าย

๔.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๔๕๔๐๗๕ ต่อ ๑๖

๔.๔ ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ้าย

๔.๕ ร้องเรียนทาง E-Mail mothai2050@hotmail.com

๔.๖ ร้องเรียนผ่านสายด่วนนายก ๐๘๗-๒๗๗๓๕๙๓

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

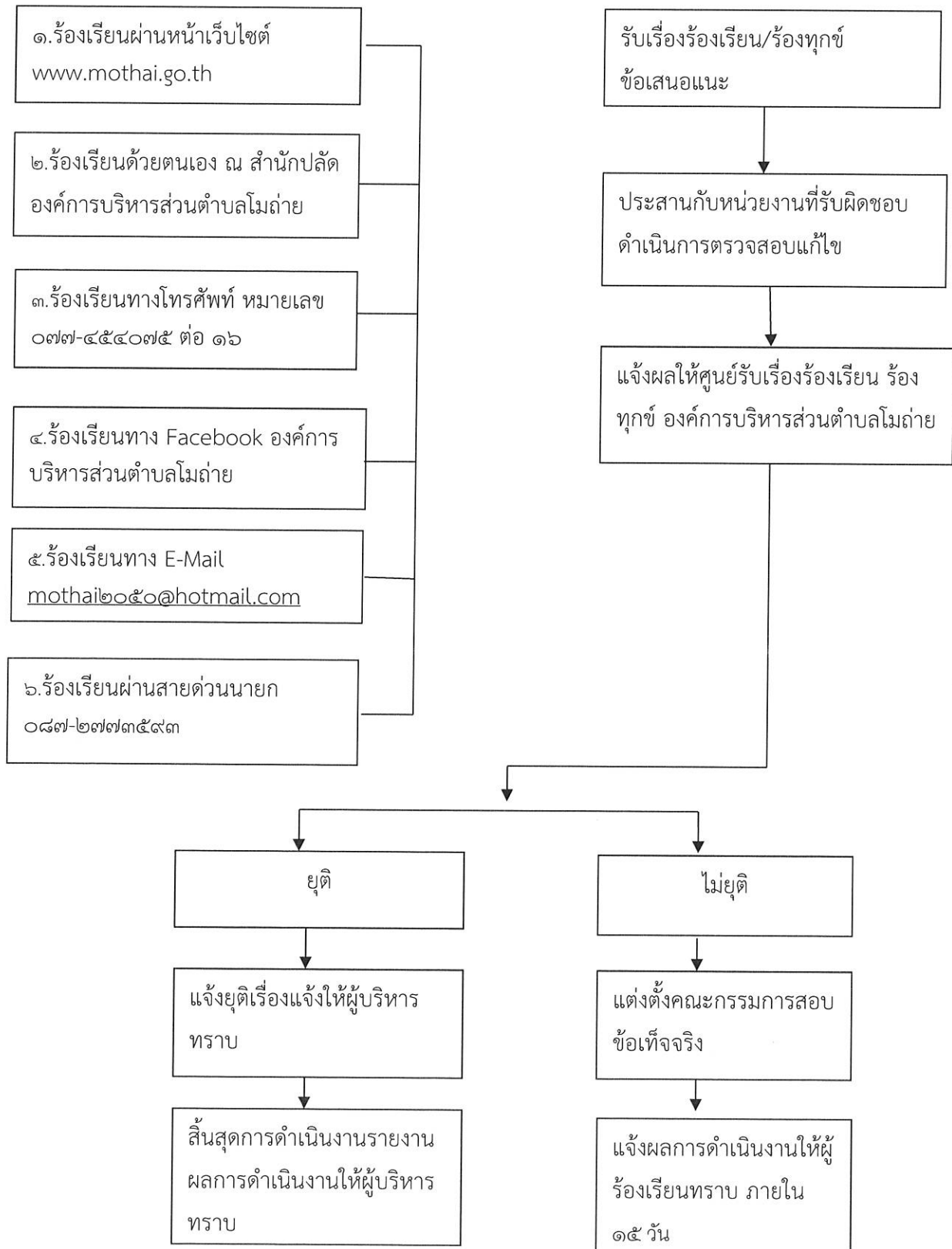
๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.mothai.go.th ๒๐๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๕๕๔๐๗๕ ต่อ ๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การ บริหารส่วนตำบลโมถ่าย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง E-Mail mothai2019@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านสายด่วนนายก ๐๘๗-๒๗๗๓๕๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- ๑) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงเหตุการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๙.๒ เมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่ายพิจารณาสั่งการทันที

๙.๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่ายทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่ายให้ผู้บริหารทราบ

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /โทรศัพท์/เว็บไซต์ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84110

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

.....ตำบลโมถ่าย อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เบอร์โทรศัพท์.....

มีเรื่องราวร้องเรียน เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย ได้ดำเนินการแก้ไข
ปัญหาในเรื่องดังกล่าว หากผลการดำเนินการเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย

.....

.....

.....