

**คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลพนม**



**องค์การบริหารส่วนตำบลพนม
อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทร: 077-277650/www.Phanom.go.th**

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลพนม มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมายความซื่อสัตย์สุจริตให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลพนมจึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกันและ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและสนับสนุนเจตนารมณ์ในการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลพนมจึงจัดทำคู่มือขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนมีการกำหนดรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติใหม่ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

งานบริหารงานทั่วไป

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพนม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน๔ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพนม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลพนมมีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริตให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันขององค์การบริหารส่วนตำบลพนม จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชันโดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดของผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลพนม

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนม และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ตลอดจนรับเรื่องราวเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนม ขึ้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วให้เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

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

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line หรือช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะต้องเป็นส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. สำหรับการร้องเรียน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

- เปิดให้บริการวันหยุด, วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐ น. สำหรับการร้องเรียน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

- เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๙. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

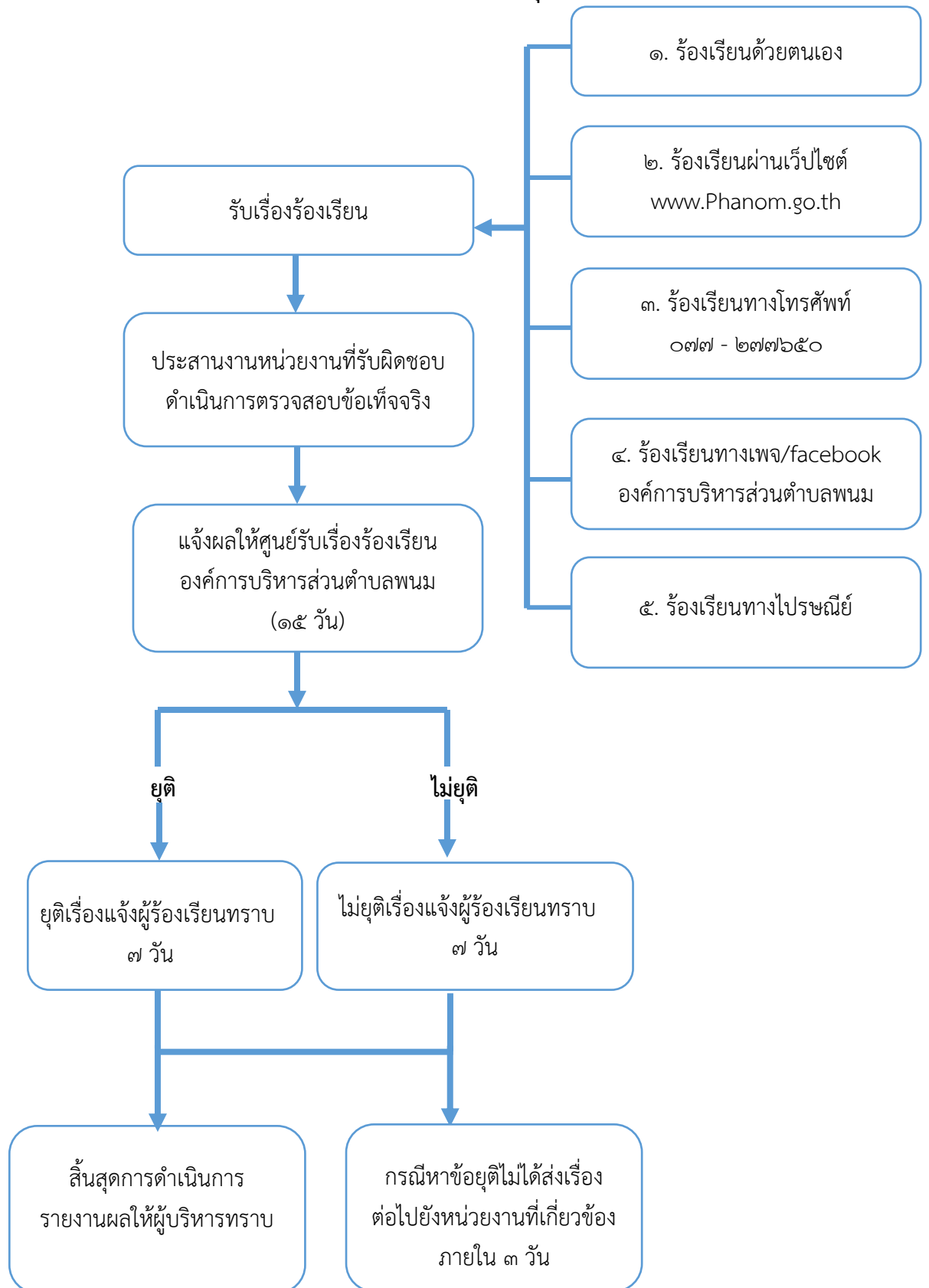
๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลพนม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗ – ๒๓๗๖๕๐/สายตรงนายก

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลพนม

๕) เว็บไซต์ <http://www.Phanom.go.th> /facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลพนม

๑๐. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน

๑๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพนมเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๒. ระยะเวลาในการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลพนม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.Phanom.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๒๗๗๖๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย ชื่อ – สกุล ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน วัน/เดือน/ปี ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุ พยานหลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี)

๑๔.๒ ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิได้คาดหวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงาน

๑๔.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

๑๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลพนม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (ยกเว้นกรณีที่ต้องดำเนินการทางวินัย ต่อไป)

๑๘. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑๙. จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๒๗๗๖๕๐

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

องค์การบริหารส่วนตำบลพนม

อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพนม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบลอำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
อาชีพ..... ตำแหน่งมีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพนมเพื่อให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการและขอ
แนบเอกสารหลักฐานประกอบ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)