

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำบัดสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผล สัมฤทธิ์อย่าง เป็นรูปธรรม

งานนิติกร สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน การทุจริต	
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๓ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนา ระบบ หล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนา นวัตกรรมในการ ต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละ หน่วยงาน รวมทั้ง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการ ทุจริต เพื่อป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประเทศไทยปลอดการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม จึงได้กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยการจัดทำคู่มือแนวทาง ปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้ เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติ มิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ทราบ กระบวนการ

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ขอบเขต

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับ บริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น

ปรึกษา กฎหมายขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม /แจ้งเบาะแส

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต

๑.คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชนหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

การจัดการร้องข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นคำชมเชยการสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมการให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็นการชมเชยการร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนหรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปร้องเรียนและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูมข้อคิดเห็นคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒.ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

๒.เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม www.thatum-mkm.go.th

๓.หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๕๐๘๕๖

๔.เฟซบุ๊ก “งานประชาสัมพันธ์ อบต.ท่าตูม”

๕.กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

๖.ส่งทางไปรษณีย์ เลขที่ ๓๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าตูม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

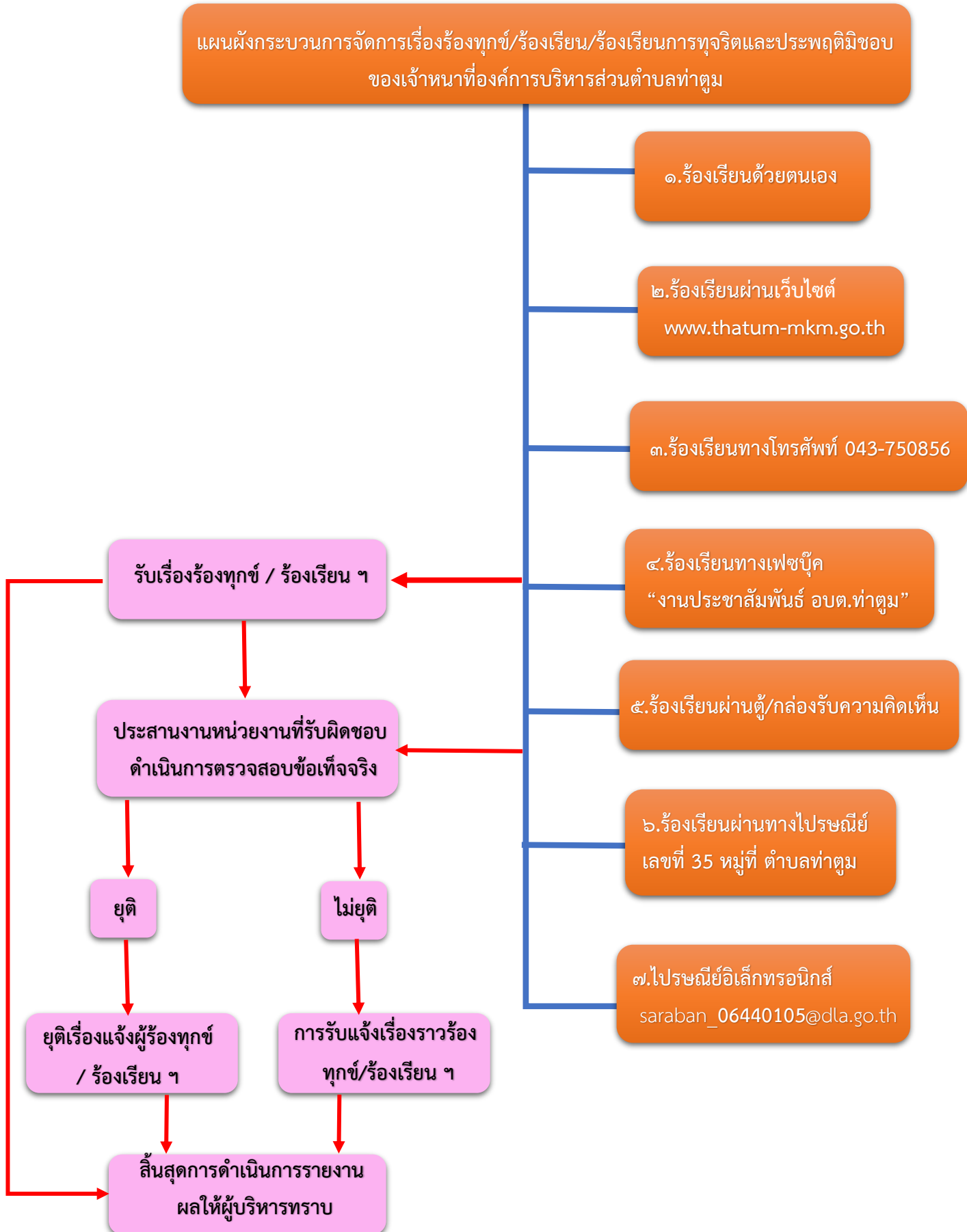
๗.ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๐๖๔๔๐๑๐๕@dla.go.th

๓.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส
๒. วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียนแจ้งเบาะแส
๓. รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนเรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนสอบสวนได้
๔. ระบุ ชื่อ สกุลของผู้ถูกร้องช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบให้ชัดเจน
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)
๖. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพหมายเหตุมิมีการปกปิดข้อมูลของผู้ร้องและผู้ถูกร้องตามพรบข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

๔.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติกร สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
โทรศัพท์/โทรสาร : ๐๔๓-๗๕๐๘๕๖ , ๐๔๓-๗๕๐๘๕๗



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
๓. เจ้าหน้าที่นำหนังสือ/เรื่องแจ้งเบาะแสไปลงเลขรับหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ/หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้นดำเนินการ
๔. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอ ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ความถูกต้องชอบด้วยกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรม
๕. หากเรื่องร้องเรียนมีประสานหน่วยงานภายในหรือภายนอกเพื่อเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ต้องรับดำเนินการประสานโดยเร่งด่วน
๖. เจ้าหน้าที่ดำเนินการไปตามข้อสั่งการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการแต่ละเรื่อง)
๗. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของในงานนั้น จัดเก็บเรื่องเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. การรับและตรวจสอบขอร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบขอร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
เว็บไซต์ อปต.ทำตุ้ม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
หมายเลขโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ
ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.ท่าตูม

๓.ขั้นตอนการรับแจ้ง

เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ อบต.ท่าตูม



**๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
อบต.ท่าตูม**

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ
และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้อง
ทุกข์ / ร้องเรียน ฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด