



คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๗๗๘๑-๐๔๖๗
www.bannasao.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนบ้านนา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กร ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียนการทุจริตในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราร้องเรียนการทุจริต ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

สืบเนื่องจากคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้ ประกอบกับนโยบายของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายของรัฐบาลต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ก็ได้กำหนดให้มีการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาขึ้น ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา 75 หมู่ 4 ตำบลบ้านนา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 85120 โทรศัพท์ 077-810467 โทรสาร 077-810467

ขอบเขต

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

- 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียน
 - กรณีร้องเรียนการทุจริต / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา โทรศัพท์ 077-810467

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา เลขที่ 75 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านนา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 85120

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบ้านนา

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ช่องทางการร้องเรียน

1. ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
2. ผ่านเว็บไซต์ www.bannasao.go.th
3. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
4. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
5. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
6. ทางโทรศัพท์/โทรสาร 077-810467
7. ข่าจากสื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/สื่ออื่น ๆ
8. Email ของหน่วยงาน “saraban_06850305@dla.go.th
9. ร้องเรียนทาง Facebook ของหน่วยงาน “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา”

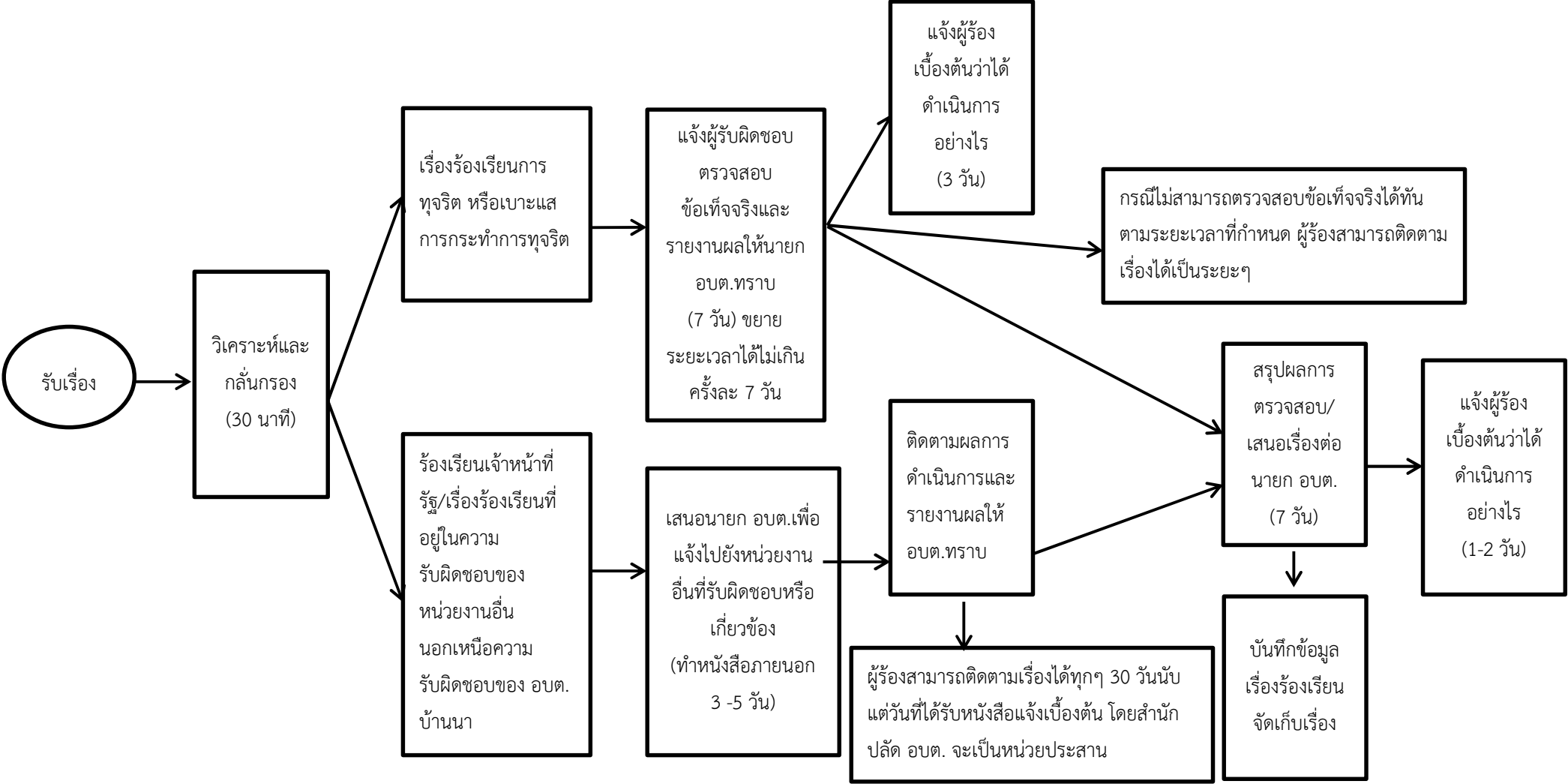
ข้อมูลการร้องเรียน

ผู้ที่จะต้องเรียนการทุจริต จะต้องมข้อมูลประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้องเรียน
2. ช่วงระยะเวลาของการกระทำความผิดหรือส่อไปในทางทุจริต
3. พฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

หมายเหตุ : หากข้อมูลไม่ครบถ้วนจนไม่สามารถพิจารณาได้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อาจพิจารณาไม่ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต



สรุปขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

กรณีที่ 1 : กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนที่	1	2	3	4	5	6	7	8
กระบวนการดำเนินการ	รับเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์และกลั่นกรองงาน	เรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน - ปัญหาความเดือดร้อน - ขอความช่วยเหลือ - ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น - เบาะแสการกระทำความผิด	นายก อบต.ลงนามแจ้งไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลเสนอนายก อบต.	กรณีไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ร้องสามารถติดตามเรื่องได้เป็นระยะๆ	สรุปผลการตรวจสอบ/เสนอเรื่องต่อนายก อบต.	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
ระยะเวลา			1 วัน	1 วัน	7-15 วัน	-	3 วัน	1-2 วัน

รวมระยะเวลา เร็วที่สุดไม่เกิน 7 วันทำการ ช้าสุดไม่เกิน 45 วันทำการ

กรณีที่ 2 : กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ/เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.บ้านน

ขั้นตอนที่	1	2	3	4	5	6	7	8
กระบวนการ ดำเนินการ	รับเรื่อง ร้องเรียน	วิเคราะห์และ กลั่นกรองงาน	เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ/ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ใน ความรับผิดชอบของ อบต. บ้านนา	นายก อบต.ลงนามแจ้ง ไปยังหน่วยงานอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ติดตามผลการ ดำเนินการและรายงาน ผลเสนอนายก อบต.	ผู้ร้องสามารถติดตาม เรื่องได้ทุกๆ 30 วันนับ แต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง เบื้องต้น โดยสำนักปลัด อบต.เป็นหน่วยประสาน	สรุปผลการ ตรวจสอบ/เสนอเรื่อง ต่อนายก อบต.	แจ้งผลให้ผู้ร้อง ทราบ
ระยะเวลา			1 วัน	3-5 วัน	30 วัน	-	3 วัน	1 วัน

รวมระยะเวลา เร็วที่สุดไม่เกิน 15 วันทำการ ช้าสุดไม่เกิน 90 วันทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านนา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต ดังกล่าว
ข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียนการทุจริต (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา

(ชื่อ-สกุล).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา พิจารณา
ดำเนินการในเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียนการทุจริต ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....