

คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส



องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร. 077-379376 www.plaiwass.go.th

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และมาตรฐานจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและสนับสนุนเจตนารมณ์ในการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยมีรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน มีการกำหนดรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

งานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพลาياس	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกัน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนัก ถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ตลอดจนรับเรื่องราวเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

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

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

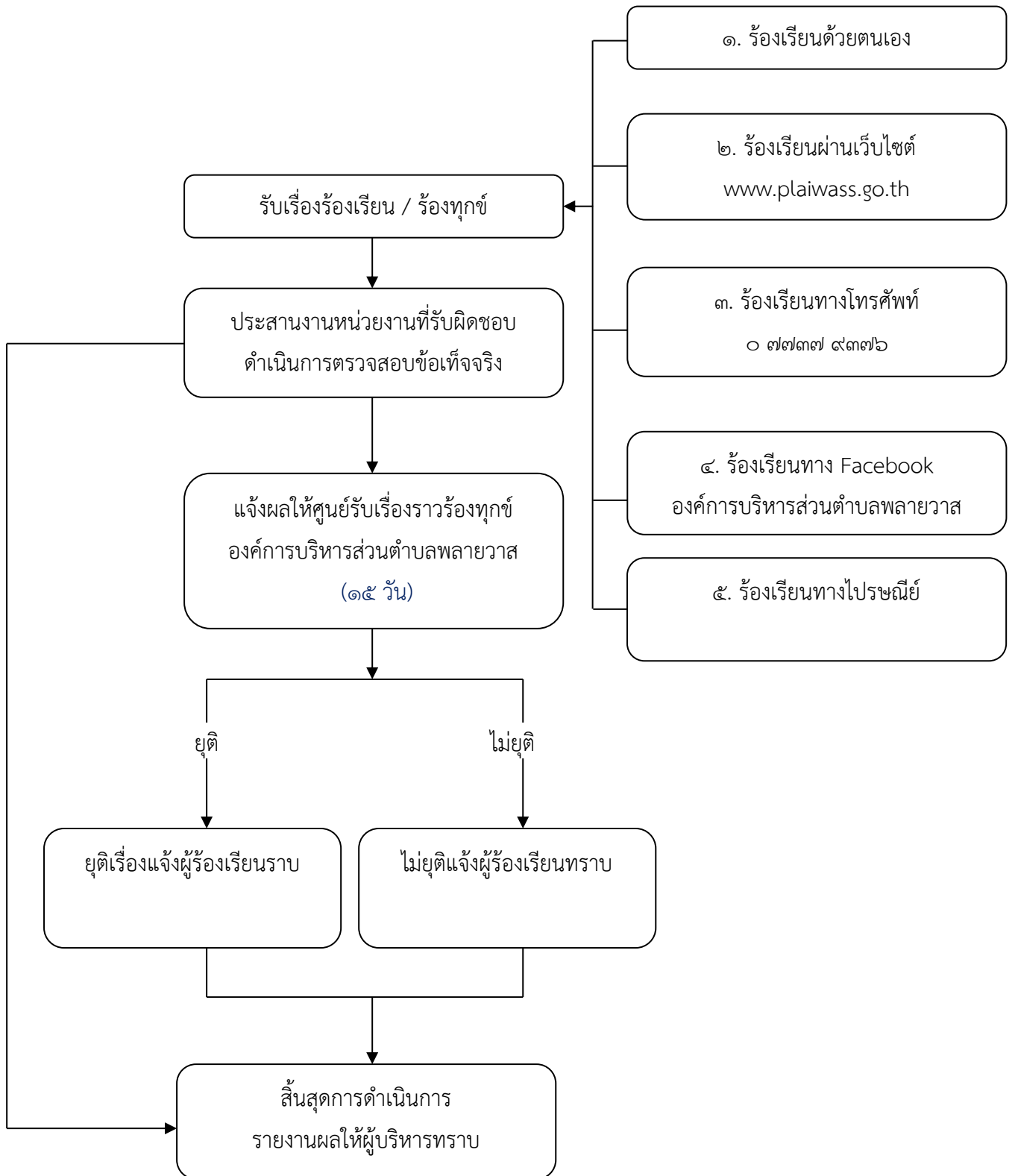
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line หรือ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตจะต้องเป็นส่วนที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้ง เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. สำหรับการร้องเรียน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส และทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงสำหรับการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.plaiwass.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗๓๗๙๓๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย ชื่อ – ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน วันเดือนปี ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิได้คาดหวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ยกเว้นกรณีที่ต้องดำเนินการทางวินัยต่อไป)

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๗๙ ๓๗๖

- เว็บไซต์ www.plaiwass.go.th

ภาคผนวก

องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

อ.กาญจนดิษฐ์ จ.สุราษฎร์ธานี

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่
ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง มี
ความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เพื่อให้พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และ
ขอแนบเอกสารหลักฐานประกอบ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)