

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปี ๒๕๖๗



องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนายุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่ความเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ		
หลักการและเหตุผล		๑
วัตถุประสงค์		๑
ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ		๒
บทที่ ๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน		๒
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ		๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง		๔
การบันทึกข้อร้องเรียน		๔
การรายงานผลการดำเนินการ		๕
ส่วนงานที่รับผิดชอบ		๕

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเมือง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทุกภูมิภาค ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และ เรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จาก ช่องทางต่างๆ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่อง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความ เชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

- ๑) เสนอแนะแก่ส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
 - ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล
 - ๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒

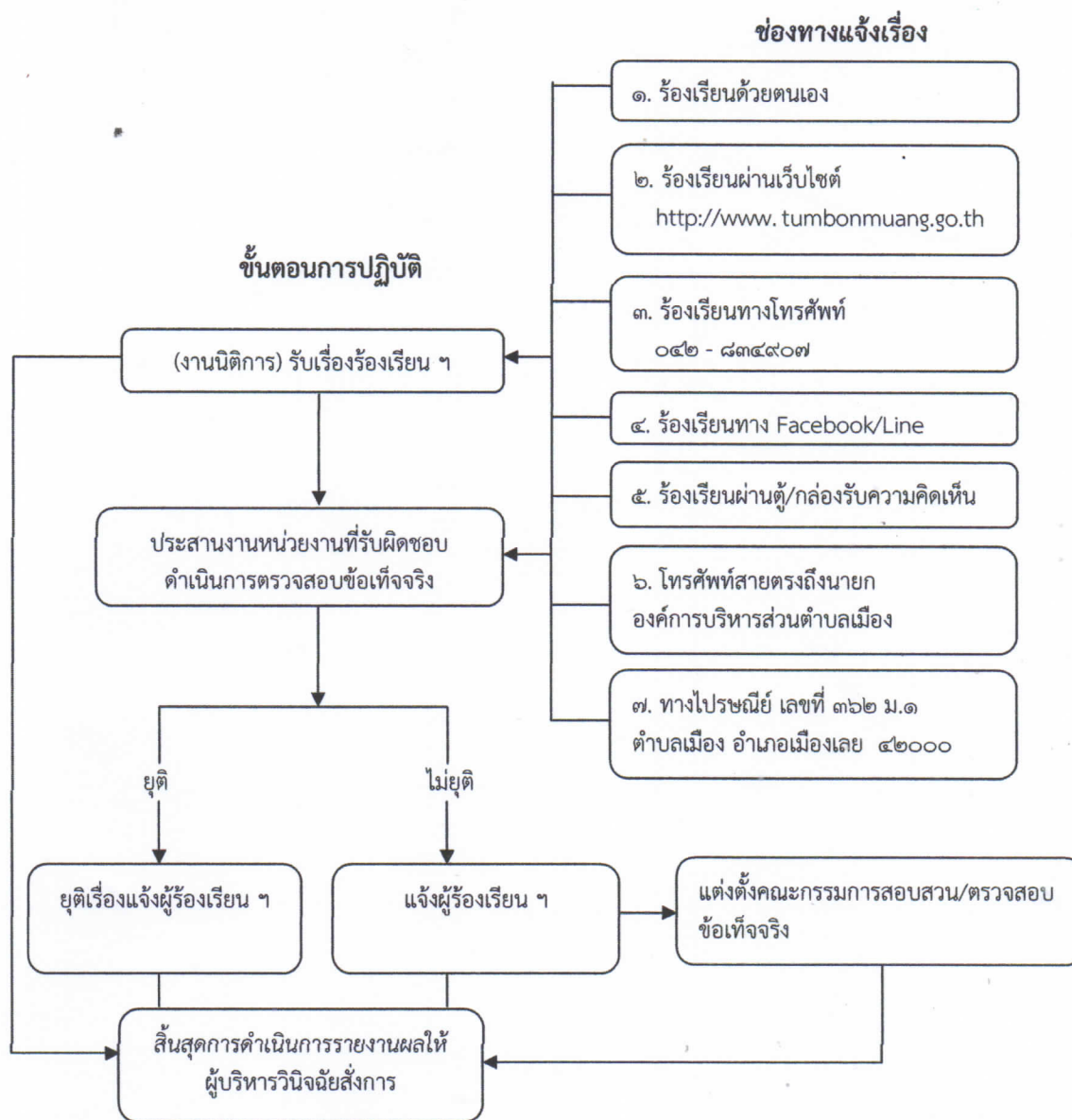
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยประกอบด้วย
 - ๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน
 - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนและสอบสวนต่อไปได้
 - ๑.๔ ระบุพยานหลักฐานเพื่อสนับสนุนข้อร้องเรียน (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องมีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือคดีถึงที่สุดแล้ว
 - ๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

หมายเหตุ : นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



แจ้งผู้ร้องทราบทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จหรือภายในทุก ๑๕ วันแล้วแต่กรณี

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

- ๑.๑) เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ ทุก ๑๕ นาที
- ๑.๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ภายใน ๕ นาที
- ๑.๓) เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เพื่อพิจารณา ภายใน ๑ วัน
- ๑.๔) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑ วัน
- ๑.๕) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๑.๖) กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๑.๗) เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบในระหว่างดำเนินการทุก ๑๕ วัน
- ๑.๘) เจ้าหน้าที่รายงานสรุปผลเสนอผู้บริหาร และจัดเก็บเรื่องในสารบบต่อไป

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.tumbonmuang.go.th	ทุกวัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๘๓๔๙๐๗	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทาง Facebook/Line	ทุกวัน	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	
โทรศัพท์สายตรงถึงนายกฯ	ทุกวัน	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมี ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาและพฤติการณ์การกระทำความผิดและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

๔. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้รายงานผลการดำเนินการที่แล้วเสร็จทุกเรื่องให้ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการเป็นรายเรื่องไป และรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ต่อไป

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง รับผิดชอบกระบวนการงานทั้งหมด โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง