



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแระด
อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี



คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรตทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๓
บันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนฯ	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๔
ภาคผนวก	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้กำหนดแนวทางให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับกาอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต เป็นศูนย์กลางในการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครู สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน /แจ้งเบาะแสของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และกฎหมายที่เกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต โทร ๐๗๓-๓๓๐-๗๙๒
- Email :office@nhongrat.go.th
- เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต
<https://www.nhongrat.go.th>
- เฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๓๑๔๑๐๕๗๔๗๔>
- ทางตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ตำบลหนองแรต อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐
- สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต โทร ๐๖๒๒๔๒๘๐๐๐

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อ มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาความลับหน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นางสาวซารี๊ะ อารี ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด,นางสาวฟารีดา พยากรณ์พิพัฒน์ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานและนางสาวกรรณิการ์ บุญสีหา ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำเชิญชม/การสอบถามหรือการร้องขอ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เปิดให้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรต เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ อปต.หนองแรต ๐๗๓-๓๓๐-๗๙๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ อปต.หนองแรต https://www.nhongrat.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน facebook อปต.หนองแรต https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๓๑๙๑๐๕๗๔๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายตรงนายก อปต.หนองแรต โทร ๐๖๒๒๔๒๘๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ อปต.หนองแรต อำเภอเยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึก
ร้องเรียน

๑๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๑๑.๑ การยกย่องทรัพย์สิน
- ๑๑.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๑๑.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน
- ๑๑.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑๑.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่อ

๑๒. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส

๑๒.๑ ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้กล่าวหา ให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๒.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๓ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

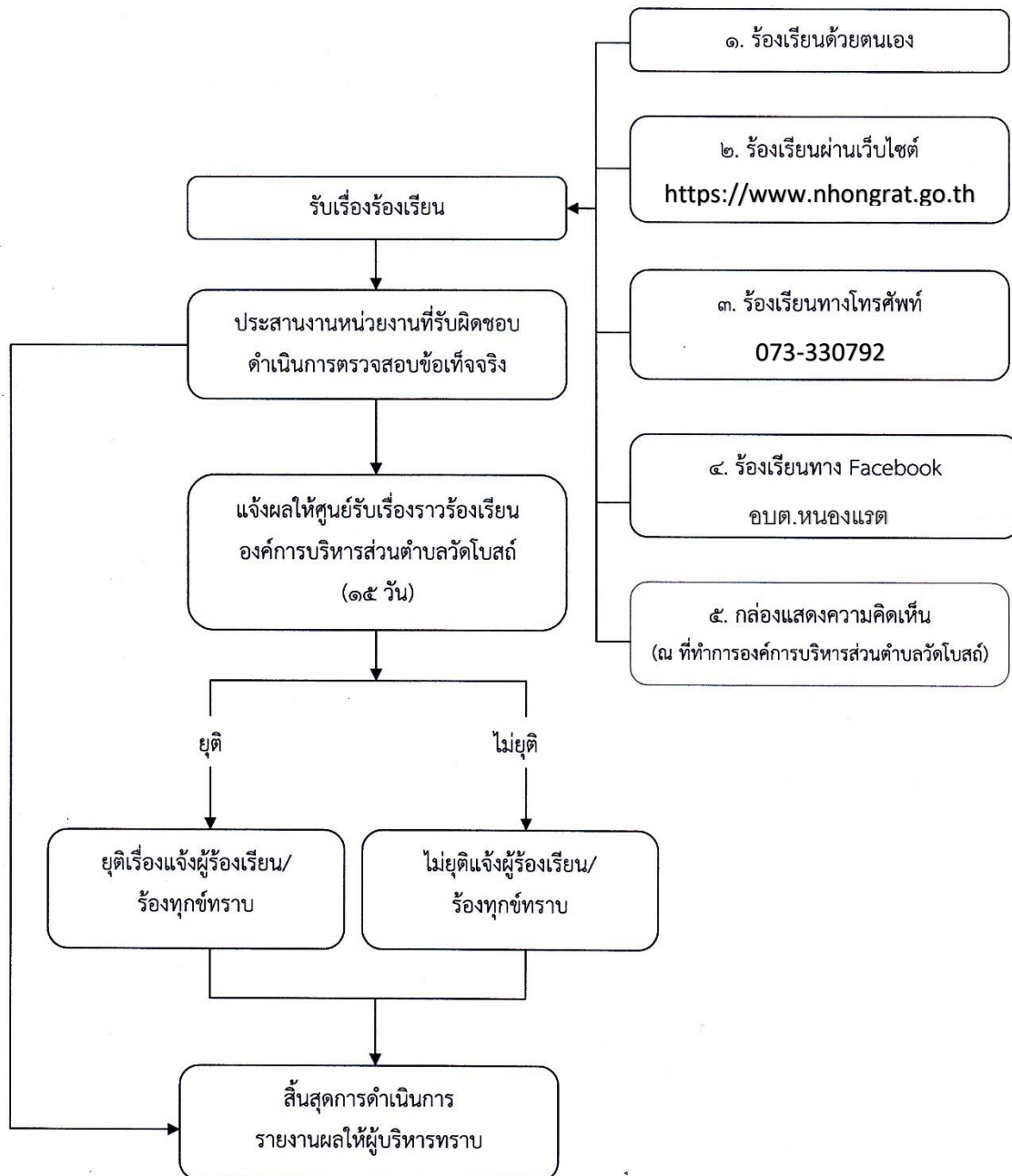
- ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....
 เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
 เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตตามข้างต้น
 เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------|
| () สำเนาบัตรประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| () สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| () ภาพประกอบ (ถ้ามี) | จำนวน.....ฉบับ |
| () เอกสารอื่นๆ | จำนวน.....ฉบับ |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
 (.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด

.....

.....

ลงชื่อ.....
 (.....)

ลงชื่อ.....
 (.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแรด

.....

.....

ลงชื่อ.....
 (.....)

