

คู่มือการดำเนินงาน
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหาราย
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๑๕๑๐๓

โทรสาร. ๐๔๔-๓๑๕๑๐๓
www.nongsaraisao.go.th

คู่มือการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

๑๖๙

ตามพระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและการประเมินผลการให้บริการสมำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้าน สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การอาชัดเจาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ หน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการ ให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จึงได้จัดทำคู่มือการ ดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดข้อมูลร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตหรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 ๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 ๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
 ๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ทราบกระบวนการ

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้วยมาตรฐานหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสมำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การทุจริต และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ของข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก
ร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขต ตำบล หนองสาหร่าย
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชี้แจง/การ ร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อตัวยัตโนءง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) / เว็บไซต์ / Facebook
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบล หนองสาหร่าย
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ <ol style="list-style-type: none">- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง- การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

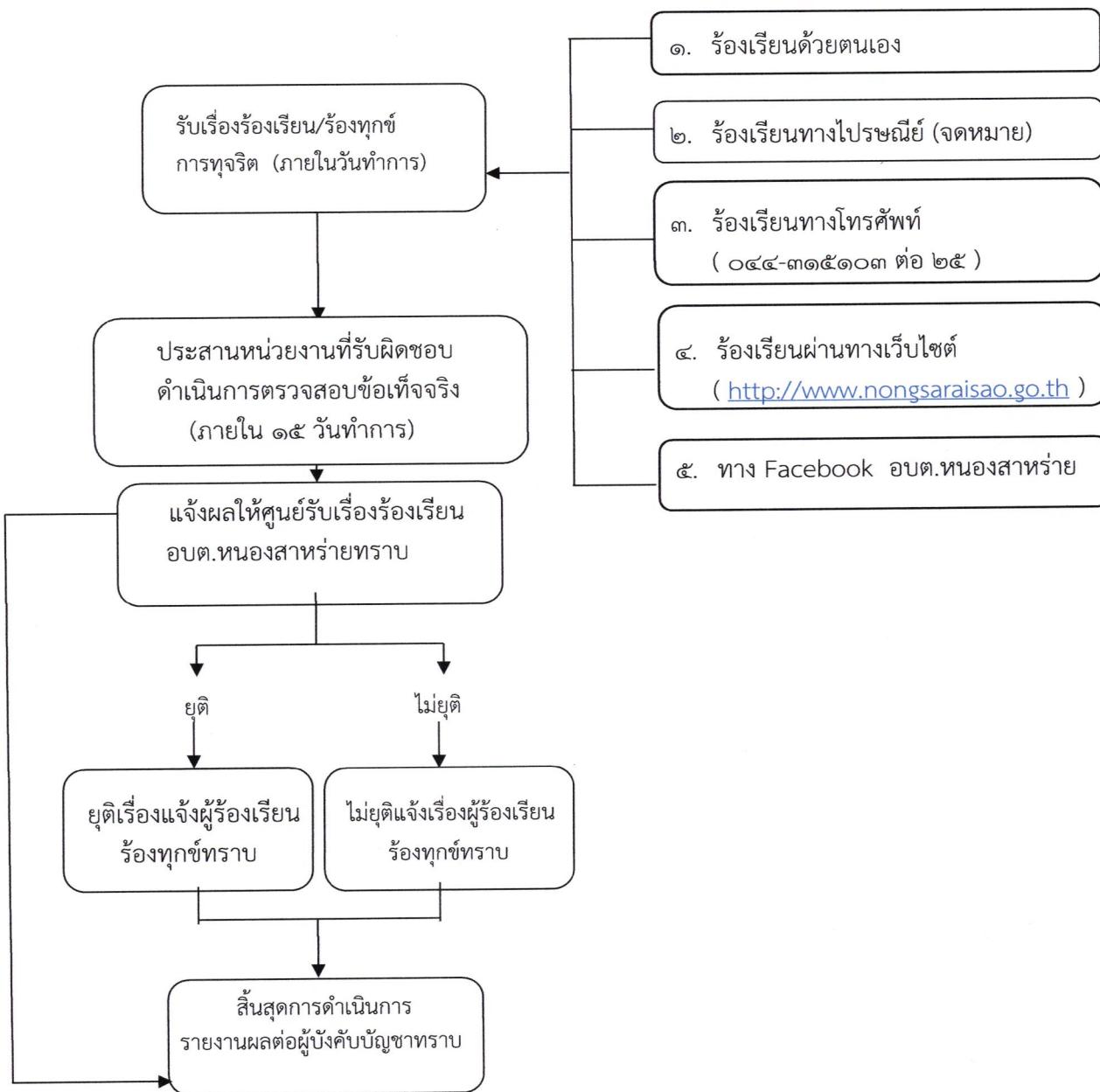
๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์กร บริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.หนองสาหร่าย www.nongsaraisao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ (เว้น วันหยุดราชการ) ๐๘๔-๓๑๕๑๐๓ ต่อ ๒๕	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook ร้องเรียนผ่าน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณูปโภค การจัดการข้อมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลืนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มคำร้องการทุจริต

หนังสือร้องเรียน – ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี อายุ
บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....
..... จังหวัด..... ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

..... ดังนี้ ข้าพเจ้า
(นาย/นาง/นางสาว)..... จึงครรช่องเรียน/ร้องทุกข์มายัง
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานดัง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนจำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้แจ้งเรื่องราว/r้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน (โกรศพท์)

เขียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน
..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... มีความประสงค์
ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

.....

.....

โดยอ้าง.....

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)..... เจ้าหน้าที่ผู้แจ้งเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

หนังสือร้องเรียน – ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ อปต.หนองสาหร่าย
วันที่ ๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง ร้องเรียนการตรวจรับพัสดุงานจ้างโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กไม่ได้มาตรฐาน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นางสมมุติ รักไทย อายุ ๔๔ ปี อยู่บ้านเลขที่ ๒๒๒๒ ถนน ราษฎร์ฯ ซอย ๕ ตำบล หนองสาหร่าย อำเภอ ปากช่อง จังหวัด นครราชสีมา ขอร้องเรียนการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้ตรวจรับพัสดุงานจ้างโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กไม่ได้มาตรฐาน ของ โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก บ้านชัยหาด หมู่ที่ ๕ เนื่องจากการก่อสร้างถนนที่ไม่ได้มาตรฐาน การ ก่อสร้าง ถนนมีรอยร้าว มีรอยแตกกระหง และได้ได้หยุดงานขณะต้องซ่อมแซม ซึ่งคณะกรรมการตรวจรับ พัสดุทำการตรวจรับได้อย่างไร ทั้งที่งานไม่ได้คุณภาพ และไม่เป็นไปตามมาตรฐานการก่อสร้าง

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นางสมมุติ รักไทย จึงครรชขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ดังนี้

๑. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงสาเหตุเกิดจากอะไร
๒. ทำการสอบข้อเท็จจริงกับเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติว่าถูกต้อง ตามอำนาจหน้าที่หรือไม่
๓. ได้ทางดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับแก้ไขงานก่อสร้างให้ได้มาตรฐานต่อไป
๔. แจ้งผลดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบ

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานดัง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน ๒๐ ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ ระบุ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สมมุติ รักไทย ผู้เรื่องราวร้องทุกข์
(นางสมมุติ รักไทย)
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๐๐๐๐๐๐๐๑