

คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี
อำเภอภบิณฑบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

คำนำ

ด้วยรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ทุกหน่วยงานของรัฐนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการทุจริต และโดยที่หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และจัดทำบริหารสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน จึงจัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เพื่อให้เป็นแนวทางหนึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

**คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีอำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

๑. หลักการและเหตุผล

ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริการราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดกาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วและประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชนได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ทราบกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

๔. คำจำกัดความ/บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือข้อกล่าวหาเรื่องการทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

(๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

(๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานเบื้องต้น มีใช้ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

รายละเอียดในการร้องเรียน

(๑) ข้อร้องเรียนให้ใช้คำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน (ถ้ามี) เหตุแห่งการร้องเรียน หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๒) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน หรือชื่อหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำการให้เป็นเหตุร้องเรียนซึ่งเพียงพอที่จะเป็นเบาะแสของการร้องเรียน หรือการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาของการกระทำความผิดและพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๓) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน และส่งหรือระบุพยานเอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาเฉพาะรายชื่อพยานหลักฐานชัดแจ้งหรือระบุพยานบุคคลได้อย่างชัดเจน

(๕) เรื่องร้องเรียนที่มีอาจรบพิจารณา ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ได้ระบุพยาน หรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ

๖. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) การติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
- (๒) ทางไปรษณีย์ ส่งถึงองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐
- (๓) ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี www.nontree.go.th คลิกเข้าไปที่คอลัมน์ ช่องทางร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ แล้วพิมพ์ข้อร้องเรียน
- (๔) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๗-๖๒๐-๓๒๐

๗. ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด รวมทั้งติดต่อประสานงาน เรงรัดและติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- (๒) ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ สำหรับกรณีที่มีข้อมูลติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้
- (๓) กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๘. สถานที่ตั้งหน่วยงาน

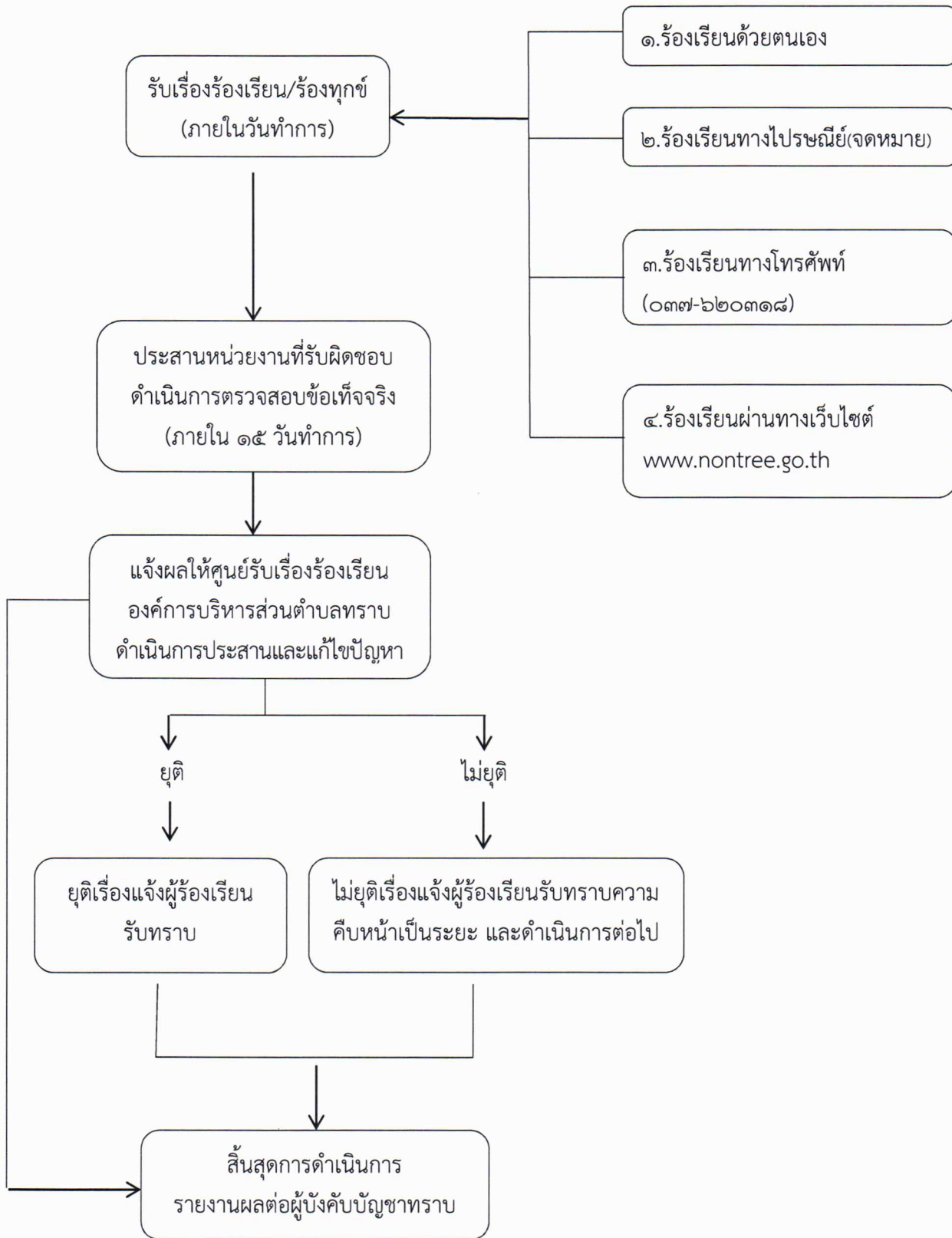
องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ๓๓๓ หมู่ ๕ ตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ให้ดำเนินการประสานแจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

แก้ไขด้วยตนเอง
ตามคำสั่ง