



คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ
อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านส่วนราชการที่รับผิดชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวก ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๑ |
| ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |
| ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๓ |
| ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ | ๓ |
| ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | ๔ |
| ๑๐. การดำเนินการตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีขั้นตอนปฏิบัติงานไม่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ มีบทบาท สำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน กรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอน/กระบวนการ ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบถึง แนวทาง ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้อง การทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

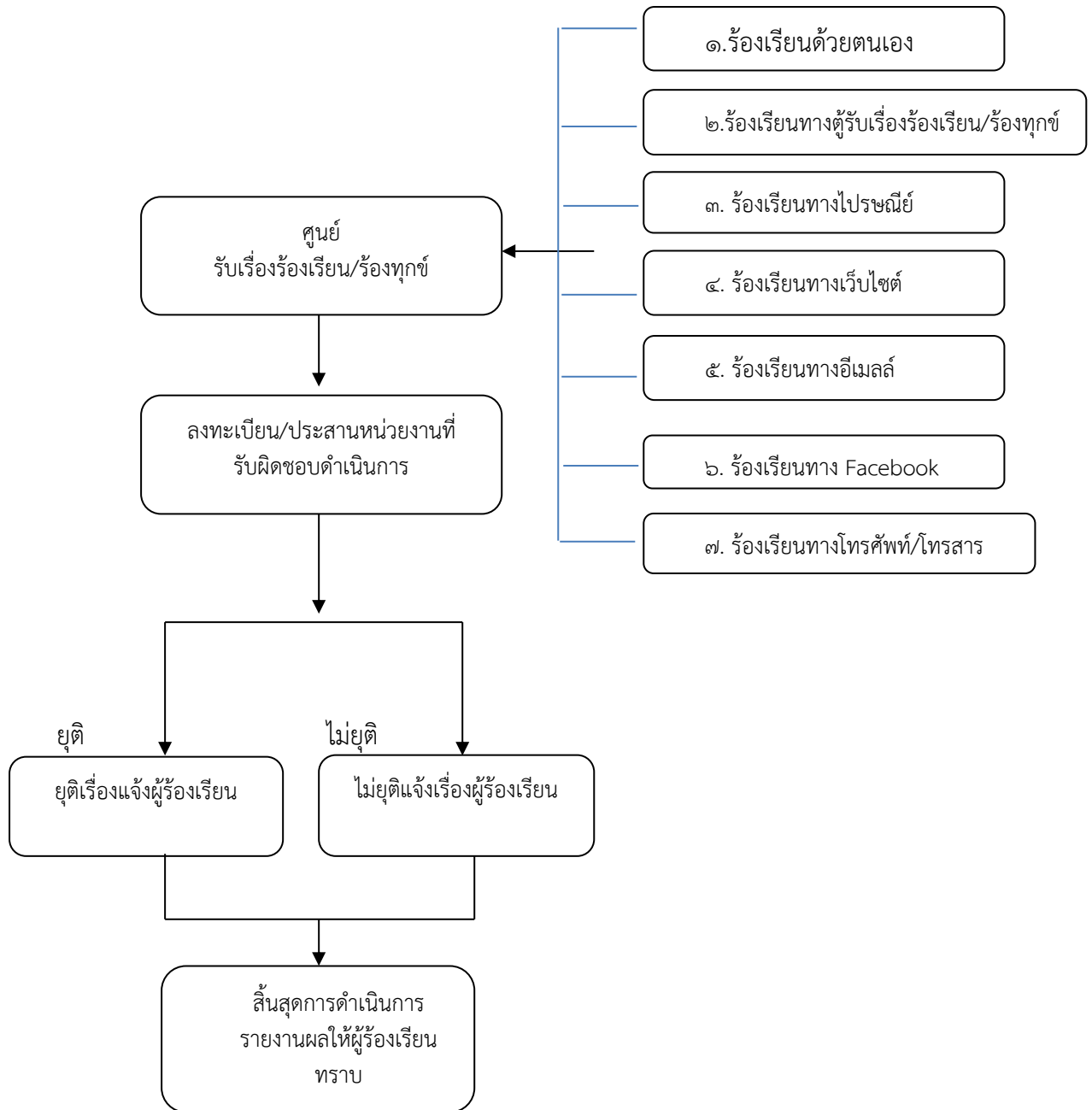
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น หมู่ที่ ๗ ตำบลลาโละ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เขียนคำร้อง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ
๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ทางไปรษณีย์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ หมู่ที่ ๗ ตำบลลาโละ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ๖๙๑๕๐
๔. ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ WWW.lalo.go.th
๕. ทางอีเมลล์ WWW.obt.lalo2019@gmail.com
๖. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ
๗. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓-๕๗๘๐๑๗
๘. ทางโทรสาร หมายเลข ๐๗๓-๕๗๘๐๒๑

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามช่องทางที่กำหนด
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๘ ช่องทาง
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปเสนอความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณาสั่งการ
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อทราบการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
๗. ดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด
๘. แจ้งผลการดำเนินการที่สิ้นสุดให้แก่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ทราบ
๙. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำข้อมูลสรุปผล สถิติ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และจัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องทุกข์ ซึ่งแจ้งมายังองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบการแจ้งเรื่องร้องเรียน | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-----------------------------|---|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางตู้รับเรื่อง | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางอีเมลล์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การดำเนินการตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบว่าข้อเท็จจริงที่ได้รับการร้องเรียนมีมูลหรือไม่

๒. กรณี เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล จำหน่ายคำร้อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ

๓. กรณี เรื่องร้องเรียนมีมูล ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ

๔. ดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด

๕. รายงานผลการดำเนินการทางวินัย

๖. นายออกคำสั่งลงโทษทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๗. แจ้งผลการดำเนินการที่สิ้นสุดให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ