



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง
เรื่อง ให้ใช้คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ที่กำหนดให้หน่วยงานราชการมีศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในองค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ดีงานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายอนุกุล ชานีรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง



คู่มือ
ปฏิบัติงานการรับเรื่องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนพื้ง
อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดแก่ประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คำนึงค่า มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑

- หลักการและเหตุผล

๑

- วัตถุประสงค์

๑

- ขอบเขต

๑

- หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑

- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑

- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๒

บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕

- แผนผังผู้รับผิดชอบการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

๖

- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพังใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพังทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ได้ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่และขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคล

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ที่ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน
- คำขอของผู้ร้องเรียน
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- วัน เดือน ปี
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

กรณีการร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

- ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒

๕. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีพยานหลักฐานประกอบ

๕.๓ กรณีที่ผู้บริหาร เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหาร ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็น ต่อผู้บริหาร และยุติเรื่อง

๕.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหาร ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหาร โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละ ไม่เกินสิบห้าวัน

๕.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลควนพัง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๓๐

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง ที่ www.khuanpang.go.th

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๕๗๕ ๙๒๘๔ , โทรสาร (FAX) ๐ ๗๕๗๕ ๙๒๘๔

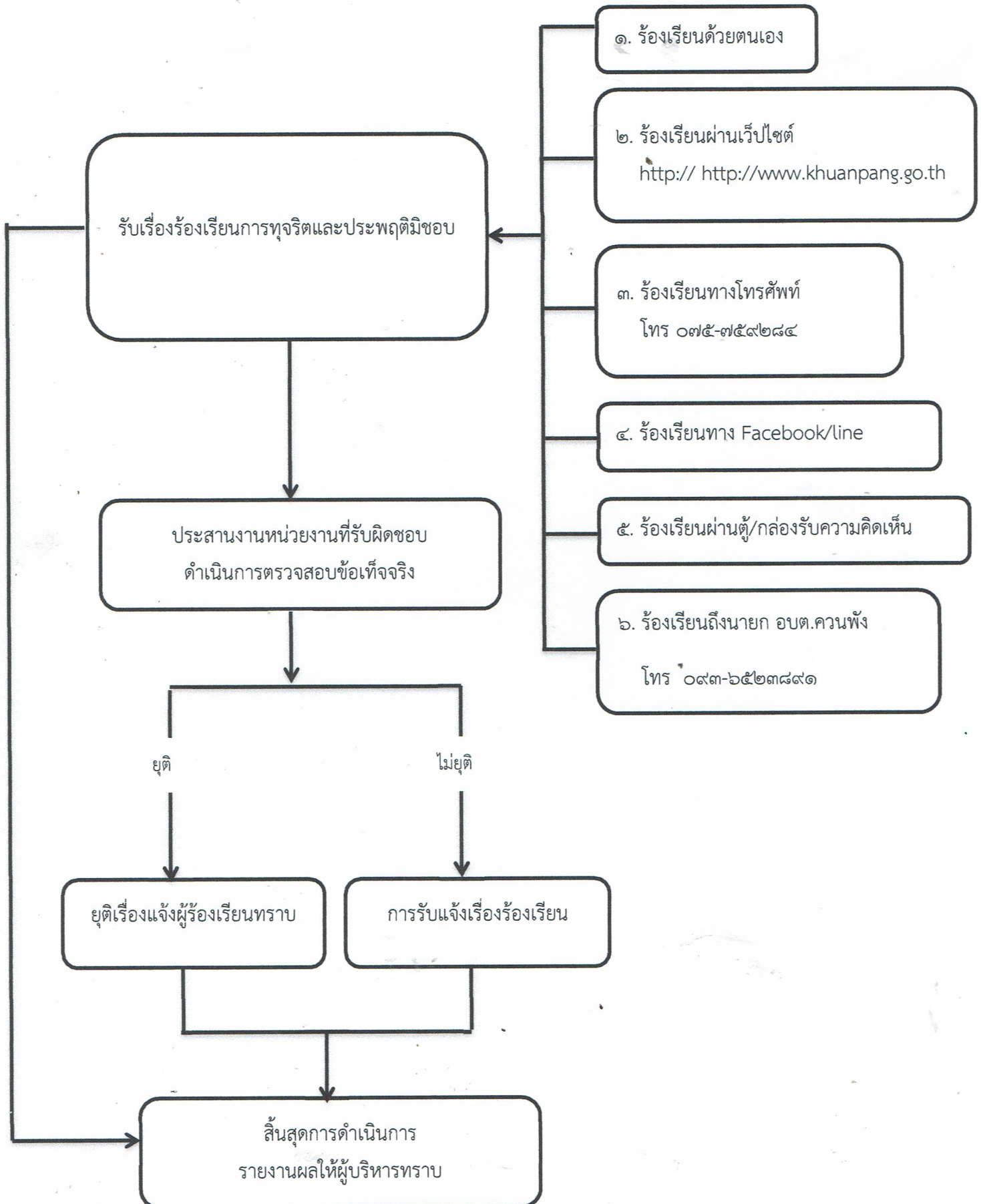
๖.๔ ร้องเรียนทาง Facebook/line

๖.๕ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๖.๖ สายด่วนนายก ๐๙๓-๔๒๘๙๑๔๑

บทที่ ๒

แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง

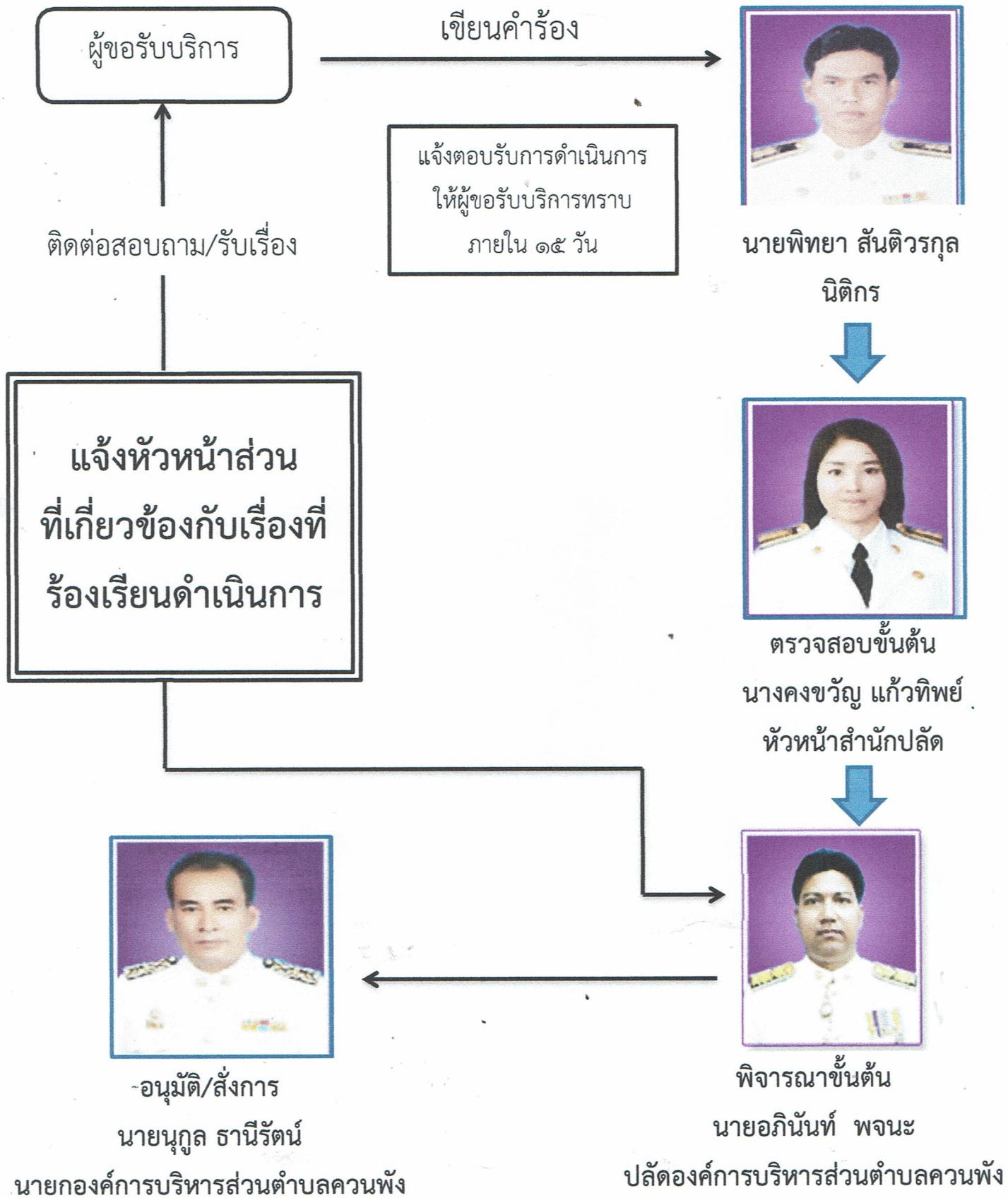
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงาน
จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่อง รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
จดหมายถึงนายก	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓/๕-๓/๕๙๒๘๔	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ -สกุล ที่
อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ

แผนผังผู้รับผิดชอบ
การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชาให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๖.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพังดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง โทร ๐๗๕-๗๕๙๒๘๔

www.khuanpang.go.th

ภาคผนวก

แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

.....เบอร์โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือ
แก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลควนพัง

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์