



คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๕
คำจำกัดความ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕ - ๖
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๗
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๙

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงตั้งอยู่ ๓๒๙ หมู่ ๔ ตำบลป่าโมง อำเภอเดชะอุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ในวันและเวลาราชการ ,ทางไปรษณีย์ อปต.ป่าโมง ๓๒๙ ม.๔ ต.ป่าโมง อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ ,ทางเว็บไซต์ www.pamong.go.th ,ทางอีเมล E-mail : pamongdetudom.ub@gmail.com ,ทางโทรศัพท์/โทรสาร ที่หมายเลข ๐๔๕-๒๕๒๗๑๒ ในวันและเวลาราชการ ,แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Facebook) ชื่อ องค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าโมง (ศูนย์ปฏิบัติการ) , แอปพลิเคชันไลน์ QR Code ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ อปต.ป่าโมง ,โทรศัพท์มือถือณายก อปต.ป่าโมง โทร ๐๘๗-๙๖๑-๘๒๓๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ในวันและเวลาราชการ ,ทางไปรษณีย์ อปต.ป่าโมง ๓๒๙ ม.๔ ต.ป่าโมง อ.เดชอุดม จ.อุบลราชธานี ๓๔๑๖๐ ,ทางเว็บไซต์ www.pamong.go.th ,ทางอีเมล E-mail : pamongdetudom.ub@gmail.com ,ทางโทรศัพท์/โทรสาร ที่หมายเลข ๐๔๕-๒๕๒๗๑๒ ในวันและเวลาราชการ ,แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค (Facebook) ชื่อ องค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าโมง (ศูนย์ปฏิบัติการ) ,แอปพลิเคชันไลน์ QR Code ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ อปต.ป่าโมง ,โทรศัพท์มือถือณายก อปต.ป่าโมง โทร ๐๘๗-๙๖๑-๘๒๓๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

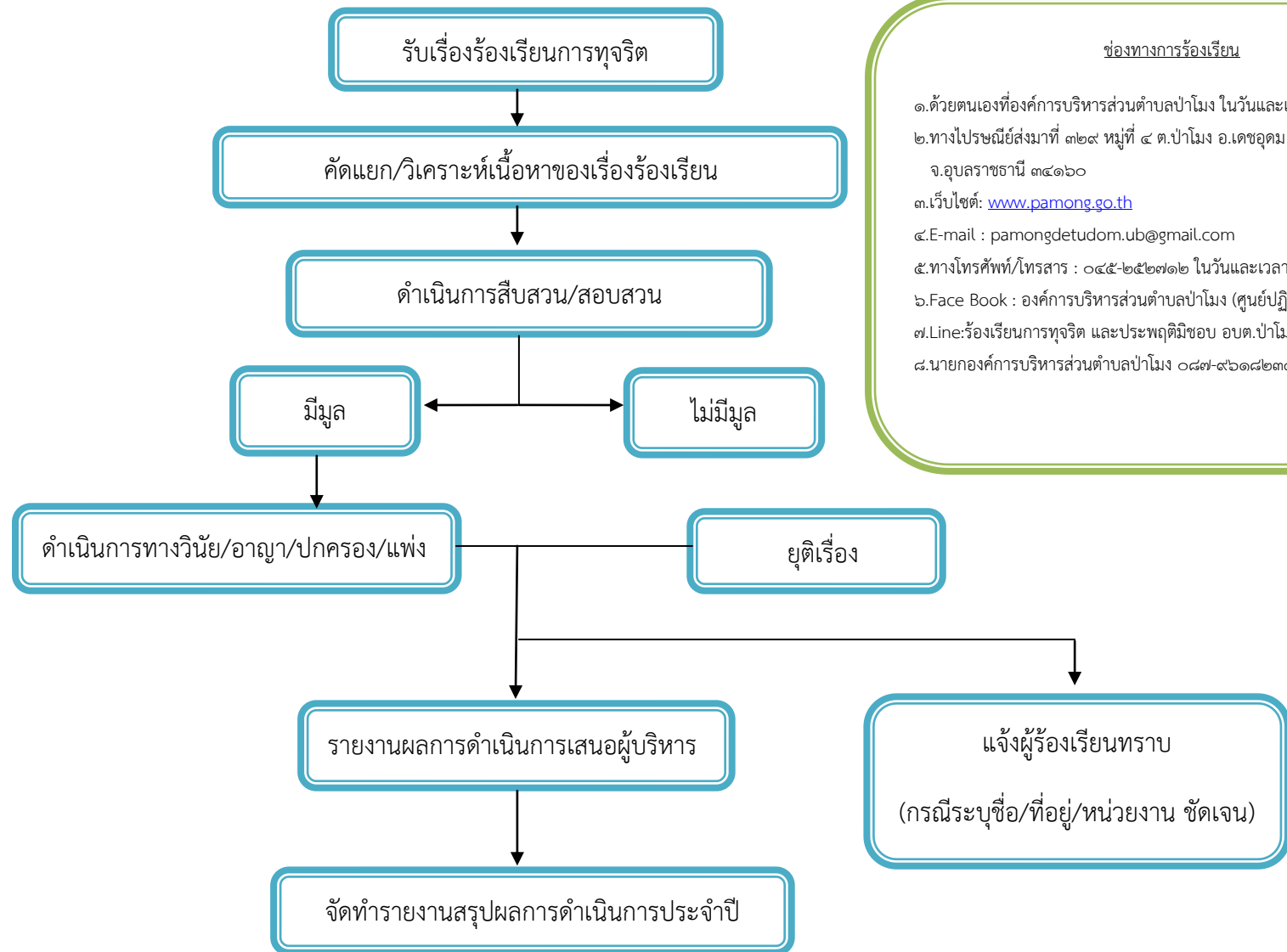
๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
 จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อ เจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๖๖ มาตรา ๓๖๗ ต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....