



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา
อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียน	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

/“ผู้ร้องเรียน”...

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนาผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่พบเห็นและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/กล่องรับฟังความคิดเห็น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ และช่วงเวลาการกระทำผิด
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. เรื่องที่ ร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๕.๑ กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ หรือตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๕.๒ ใช้อำนาจถูก หรือเหยียดหยามประชาชน
 - ๕.๓ ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๕.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - ๕.๕ กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๖. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคล และต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน
๗. การร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้
 - ๗.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน
 - ๗.๒ ชื่อบุคคล หรือตำแหน่งบุคคล ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๗.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรตามมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว
 - ๗.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
 - ๗.๕ ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๗.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘. กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนมีพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

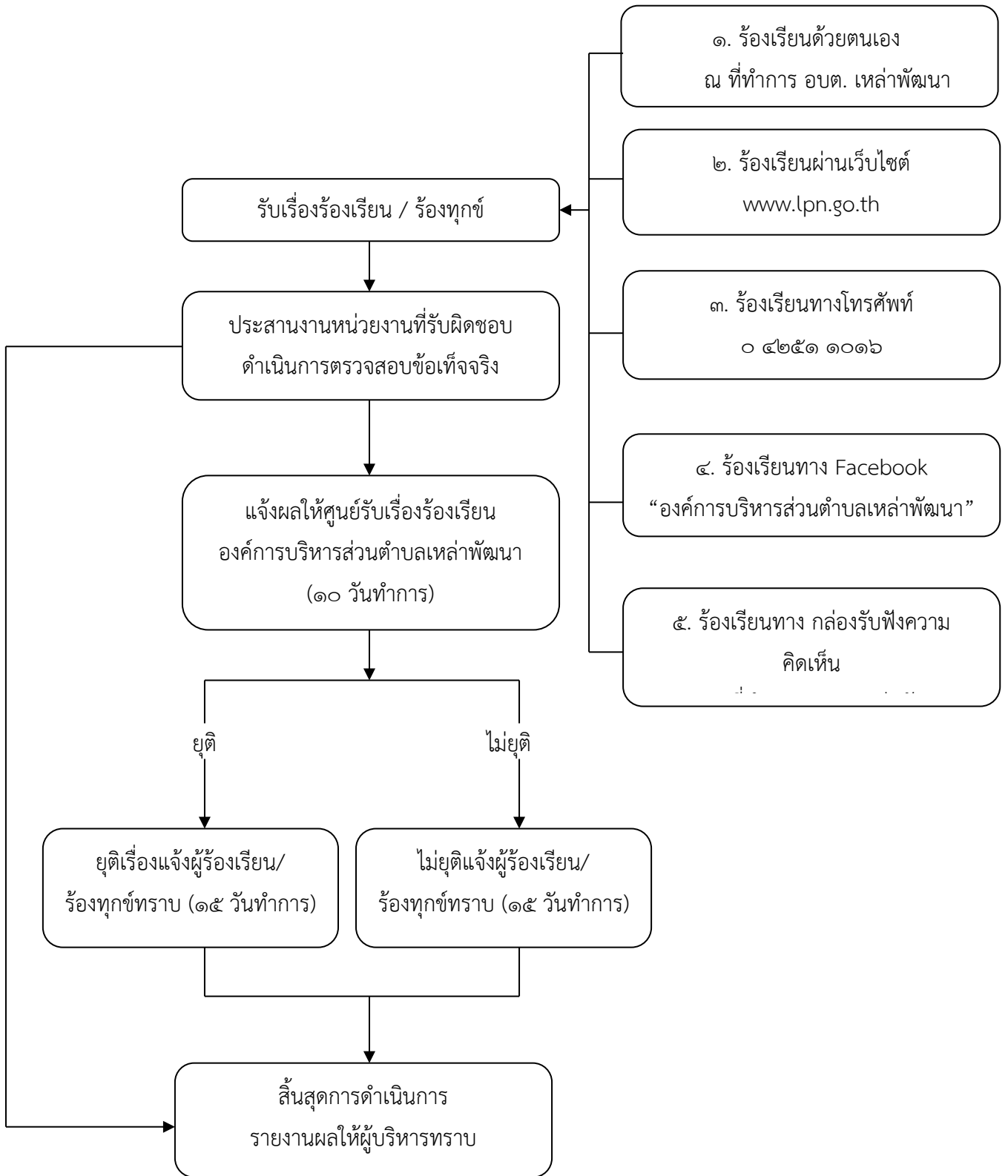
๙. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๙.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๙.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีรายการตามข้อ ๗

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา ในกรณีที่เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีรายละเอียดตาม ข้อ ๘.๘ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำบันทึกข้อความถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๓. กรณีนายกองคการบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนาเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือกระทำทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ และการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดทางวินัยหรือไม่

๕. หากเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริงและมีความผิดทางวินัย ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา เพื่อมีคำสั่งให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป กรณีตรวจสอบหรือสอบสวนข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่าไม่มีมูลตามข้อร้องเรียนให้เสนอนายกองคการบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนาเพื่อสั่งยุติเรื่อง

๖. ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริง หรือการดำเนินการทางวินัยให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องมีการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๗. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการดำเนินการทางวินัยให้กระทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๘. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ

๙. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบอีกครั้ง (ถ้ามี)

๑๐. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา จัดเก็บเรื่อง

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนหรือทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.lpn.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๖ ๓๐๑๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนาทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา ดำเนินการ

/ตรวจสอบ...

ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียน

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๕๑ ๑๐๑๖

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๒๕๑ ๑๐๑๕

- เว็บไซต์ www.lpn.go.th

ภาคผนวก

