



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๕๙๔๙

www.kuangrod.go.th

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรดทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ต้อง้องการบริหารส่วนตำบลควนกรดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ๒๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลควนกรด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรดใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นอย่างดีอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและทราบถึงกระบวนการ

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ = ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
- ทุจริต = การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
- ประพฤติมิชอบ = การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย
- ขอร้องเรียน = ขอร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด แล้วขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

๒. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ๒๕๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลควนกรด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐

๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๕๕๙๔๙ หรือ สายด่วน ๐๘๑-๖๐๗๗๘๙๔ นายกอบต.ควนกรด

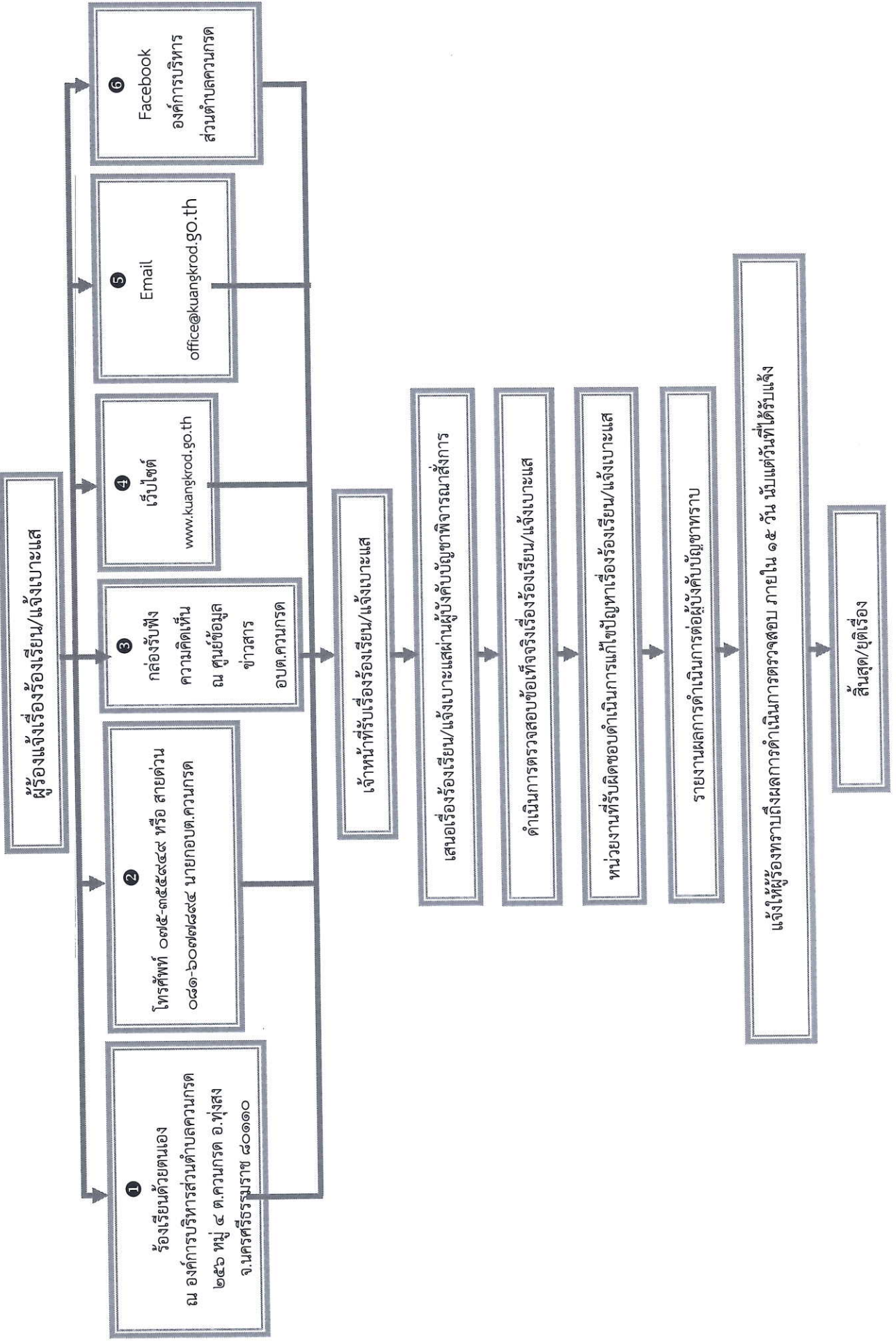
๓ ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.ควนกรด

๓.๕.๔ ร้องเรียนทางเว็บบอร์ดรับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ www.kuangkrod.go.th

๓.๕.๕ ร้องเรียนทาง Email: office@kuangkrod.go.th

๓.๕.๖ ร้องเรียนทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



บทที่ ๔ การปฏิบัติงาน

๑. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๑.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)
- ๑.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๖ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๑.๒.๗ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสที่อาจไม่รับพิจารณา

๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๑.๒ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด สรุปรายการเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๑.๔ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๑.๕ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๑.๖ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑.๘ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด จัดเก็บเรื่อง

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลควนกรด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๕๕๙๔๙ หรือ สายด่วน ๐๘๑-๖๐๗๗๘๙๔ นายกอบต.ควนกรด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.ควนกรด	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.kuangkrod.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Email: office@kuangkrod.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook: องค์กรบริหารส่วนตำบลควนกรด	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด และรายงานให้ผู้ร้องทราบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ถิ่นบัตร.....เลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรดพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นจริงตามเนื้อความข้างต้นทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด
- ๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ถือบัตร.....เลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรดพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา เรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นจริงตามเนื้อความข้างต้นทุกประการและเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน)



ที่ นศ ๗๔๗๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด
ถนนทุ่งสง-ทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง (ถ้ามี).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนตามแบบฟอร์มร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ว่า....

.....

.....

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏความว่า.....

.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิเชษฐ์ รัตนบุรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนกรด

สำนักงานปลัด อบต. ควนกรด

โทร / โทรสาร ๐๗๕-๓๕๕-๙๔๙