คู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา ระบบไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น การดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ยได้จัดทำคู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นต้อนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ได้จัดทำขึ้นจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรวมถึงประเทศชาติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย

www.kaboktia.go.th

สารบัญ

	หน้า
๑.วัตถุประสงค์	๑
๒.ขอบเขต	๑
๓.คำจัดกัดความ	๑
๔.บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗.มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๘.ระบบติดตามและประเมินผล	๓
๙.ภาคผนวก	๔
- แบบฟอร์มขอความช่วยเหลือของประชาชน /ร้องทุกข์ ร้องเรียน	

คู่มือแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท

๑.วัตถุประสงค์

จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ยสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยที่ประชาชนได้รับความพึงพอในสูงสุดบนพื้นฐานความถูกต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๒.ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ รายงานผละการดำเนินการติดตามและประเมินผล และรวบรวมข้อมูลเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

๓.คำจำกัดความ

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่าร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดังนี้ ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ (๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม (๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปผลการดำเนินงาน

๔.๓ หัวหน้าสำนัก มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานงบประมาณ

๔.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

๔.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานการก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

๔.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านการศึกษา

๕.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการ

๕.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๔๑๐๖๕๑

๕.๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำหนังสือส่งมาที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลกะบกเตี้ย อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท ๑๗๑๓๐

๕.๔ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Kaboktia@hotmail.go.th

๕.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.กะบกเตี้ย

๕.๖ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.kaboktia.go.th ในกระดานกระทู้

๕.๗ ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย

๕.๘ E-service

คำร้องทั่วไป

แบบคำร้องเรียน

แบบคำร้องซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือผู้ได้รับความเดือดร้อน

๖.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

๖.๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๓ เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อเท็จจริงกรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน

๖.๔ เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๓ วัน

๖.๕ เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๖ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลเพื่อประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๖.๗ เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๗ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๑๕ วัน

๖.๘ เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจ้งของหน่วยงาน จัดทำสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เบาะแสด้านการทุจริตและรายงานผลการดำเนินการ พร้อมทั้งเสนอผู้บริหารเพื่อทราบทุกสิ้นเดือน

๗.มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานกองงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนรอนานจนเกิดความไม่พอใจ จากนั่นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๖-๔๑๐๖๕๑

๘.ระบบติดตามและประเมินผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุมคณะทำงานเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนภายใต้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ภาคผนวก

คำร้องขอความช่วยเหลือของประชาชน
(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐
บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน).....ดำเนินการช่วยเหลือ

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

☐๑.๑ ด้านสาธารณภัย(ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น.....

☐๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต(ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

.....

☐๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ(ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

.....

☐๑.๔ ด้านอื่นๆ(ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น)

.....

.....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ(ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ
ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ

๔. ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- กรณีร้องเรียนเรื่อง.....
- เห็นควรมอบหมาย(สำนัก/กอง).....
-แล้วรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ยทราบภายใน.....วัน

(ลงชื่อ).....
ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

๕. ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย

-เห็นชอบดำเนินการ

(ลงชื่อ).....
ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย

๖. ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย

-เห็นชอบดำเนินการ

(ลงชื่อ).....
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกะบกเตี้ย

หมายเหตุ : ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการแล้ว
ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
(ลงชื่อ).....
(.....)
ผู้ร้องขอความช่วยเหลือ