



**คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา
อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้ช้อยุติ เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา อำเภอหนองบัว จังหวัดนครพนม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา กรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่

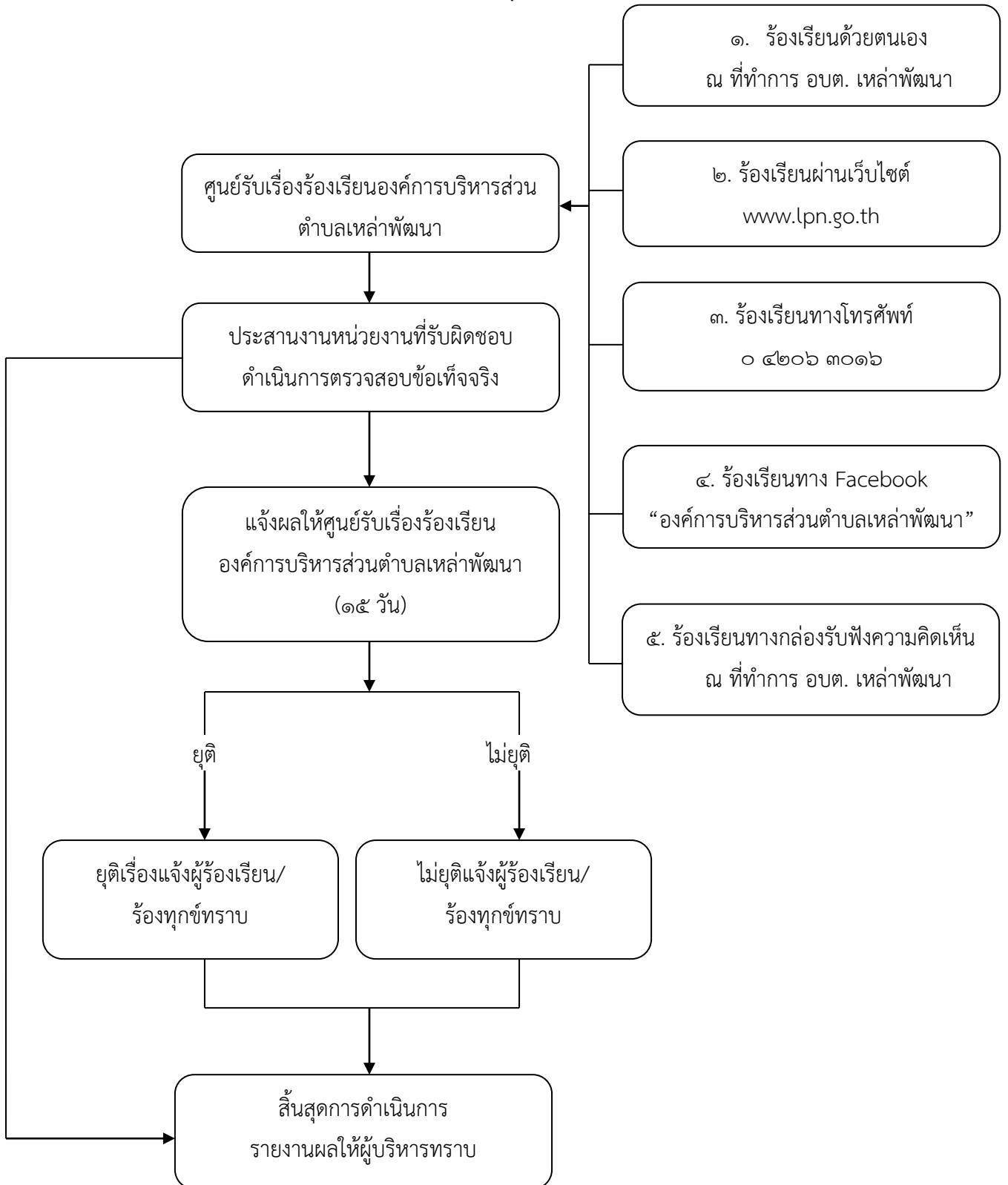
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา รับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
- ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
- ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา เพื่อพิจารณาสั่งการ
- ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน
- ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียนทราบ(กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทั้งนี้กำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ
- ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า รวมถึงผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา
- ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีผู้ร้องเรียนเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.lpn.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๖ ๓๐๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๓ วันทำการ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะได้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ และรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๖ ๓๐๑๖

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๒๐๖ ๓๐๑๕

- เว็บไซต์ www.lpn.go.th

ภาคผนวก

บันทึกขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา
ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ชื่อผู้ร้องเรียน..... () เปิดเผย () ไม่เปิดเผย
สถานที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

๒. ชื่อ/ตำแหน่ง ผู้ถูกร้องเรียน.....
สถานที่อยู่เลขที่..... หมู่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

๓. ขอร้องเรียนต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าพัฒนา * ว่า.....
.....
.....
.....
.....
.....

ความต้องการ.....
.....
.....
.....
.....

๔. หลักฐานที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน มีดังนี้
 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน

หลักฐานอื่นๆ ได้แก่ (๑)..... (๒).....
(๓)..... (๔).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความที่ระบุข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
(.....)