



คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.อ่าวน้อย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบราชการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามกรอบและแนวทางแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย
มีนาคม ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย ได้เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ประกอบกับ นโยบายผู้บริหารท้องถิ่น โดย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย ได้กำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติ และค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือ และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใสบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต เพื่อบรรลุเป้าหมาย ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย เรื่องกำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๐ ในด้านความโปร่งใสและคุณธรรมการทำงานของหน่วยงาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามระเบียบหลักเกณฑ์ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอและสามารถตรวจสอบได้

๒.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตหรือขอความช่วยเหลือให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย ทราบในขั้นตอนและกระบวนการและสามารถตรวจสอบได้

๒.๕ สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานอันมุ่งสู่การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ความหมายและคำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่สาธารณได้รับความเสียหายหรือเล็งเห็นว่าจะได้รับความเสียหายเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน การไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง พฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ การเรียกรับประโยชน์ในเชิงการทุจริต เป็นต้น

๓.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง “ ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาร้องเรียนยังองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อยหรือผ่านช่องทางการรับเรื่องราวเรียนอื่น”

//๓.๓ ช่องทาง....

๓.๓ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง “ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /โทรศัพท์ /เว็บไซต์ /facebook หรืออื่นๆ ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย กำหนด”

๓.๔ เจ้าหน้าที่ หมายถึง “เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย”

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อยเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๔.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๔.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๔.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

หากเป็นกรณีบัตรสนเท่ห์ ที่มีการระบุพยานหลักฐานและกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ ประกอบด้วย

๔.๓) กรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน

(๔.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๔.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๔.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๔.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๔.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๔.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๔.๓.๗) อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

//๕. ขั้นตอน...

๕. ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขร้องเรียน

๕.๑) เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย ได้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ

๕.๒) ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้พิจารณามอบหมายกอง/งานที่เกี่ยวข้อง ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งผู้ร้องทราบในทันที

๕.๓) ให้กอง/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน และต้องเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๕.๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๕.๕) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ ตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

๕.๖) ให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน หากไม่อาจ ดำเนินการแล้วเสร็จได้ให้ขยายระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๑๕ วัน และหากยังไม่แล้วเสร็จอีกให้รายงานเหตุผลความจำเป็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย พิจารณาสั่งการต่อไป

๕.๗) ให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากเป็นกรณีที่มิอาจดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันตามกำหนดได้ ให้รายงานผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนพร้อมเหตุผลความจำเป็น ในทุก ๑๕ วัน

๕.๘) ให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน และนำมาประเมิน วิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย ทราบและพิจารณาต่อไป

//๖. ขั้นตอน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งห้องปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ/มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
๓. แจ้งคณะกรรมการ/ผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทราบ และถือปฏิบัติ เพื่อความสะดวกในการประสานงานและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๔. เผยแพร่การจัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ประชาชนได้รับทราบ

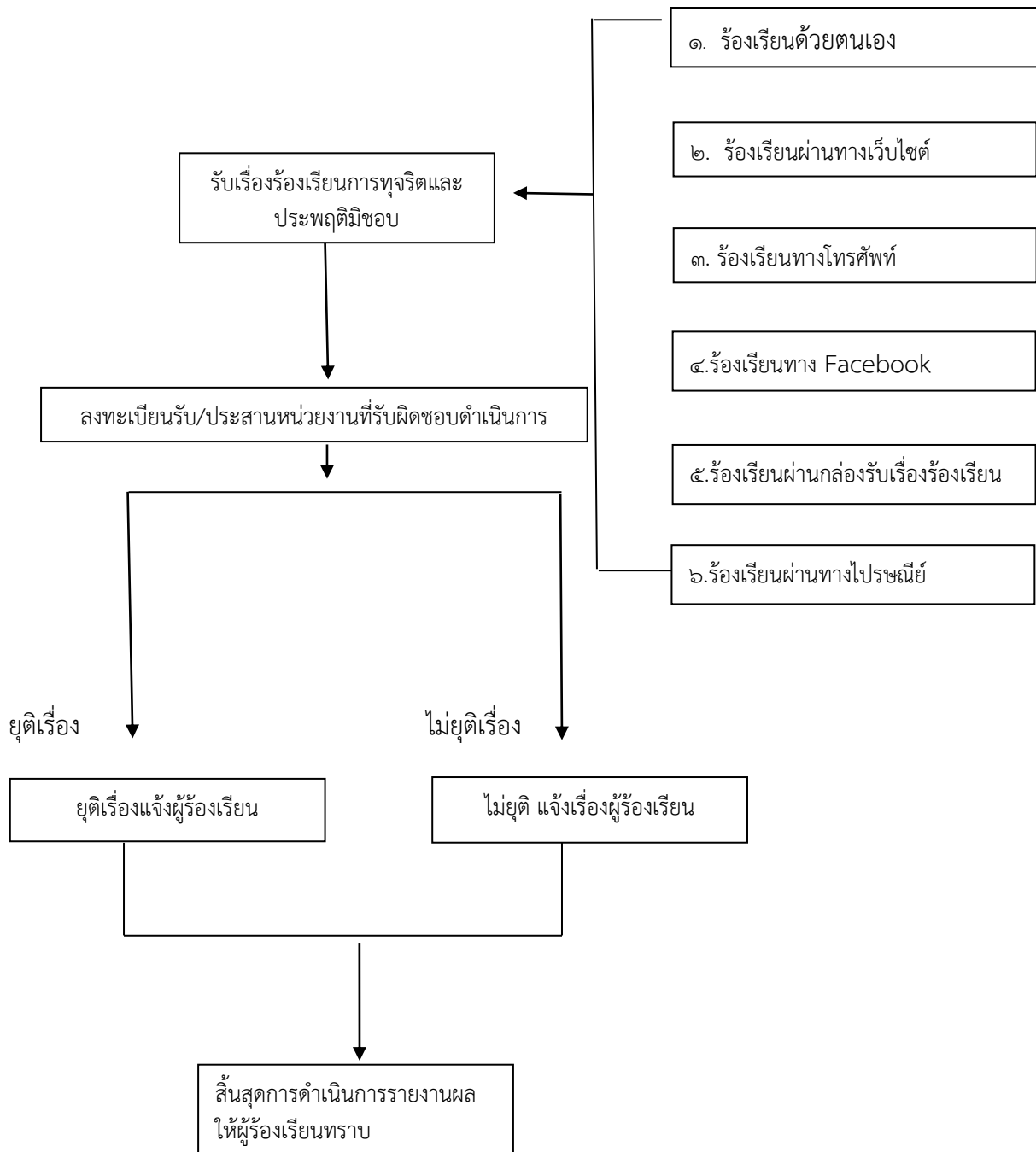
๗. ช่องทางการร้องเรียนและการรับตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง (ที่ทำการอบต.อ่าวน้อย)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.aownoi.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๙๐๐๖๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook “อบต.อ่าวน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์”	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน (ที่ทำการอบต.อ่าวน้อย)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ เลขที่ ๓๓๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลอ่าวน้อย อำเภอมะขาม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ

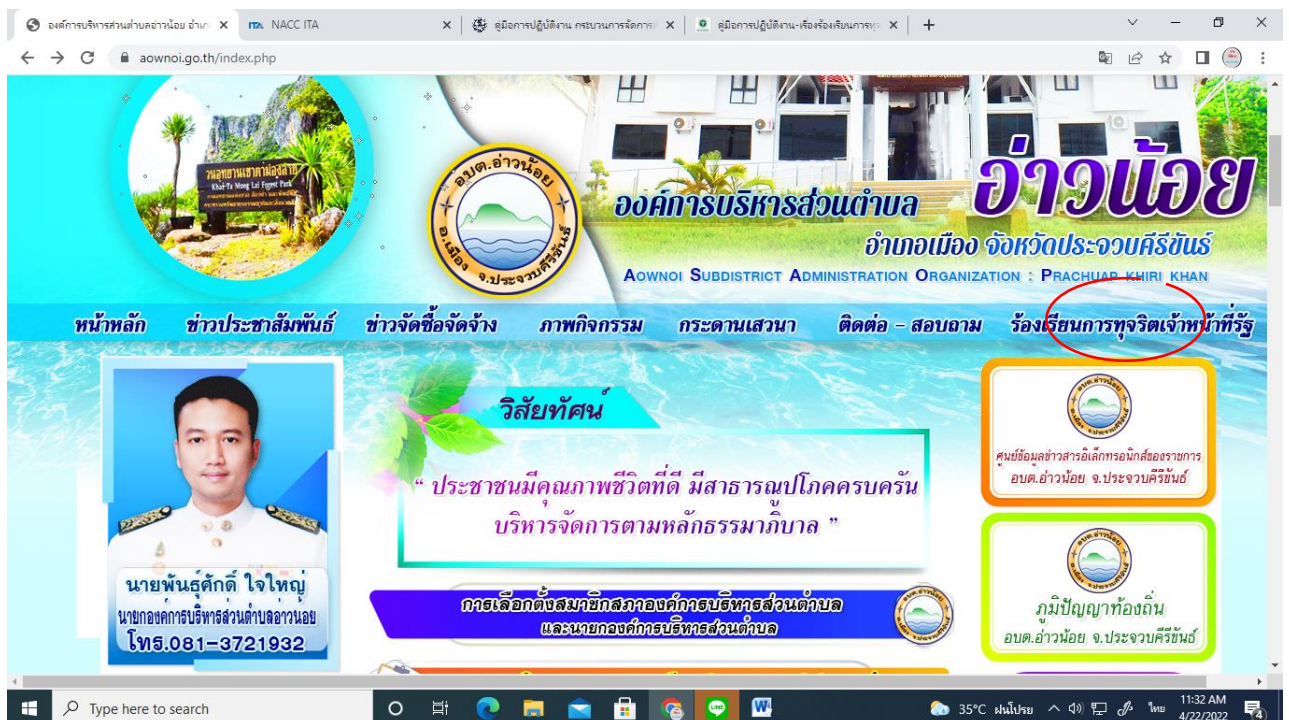


การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.aownoi.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่รัฐ
๔. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน
๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ /อีเมลล์
๖. กดปุ่มส่งคำตอบ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



การร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.facebook.com>
๒. สมัคร facebook ส่วนตัวของท่าน /หากท่านมีอยู่แล้วดำเนินการต่อไป
๓. ค้นหาคำว่า อบต.อ่าวน้อย (รูปตราสัญลักษณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวน้อย)
๔. เข้าไปร้องเรียนในกล่อง ส่งข้อความ (Messenger)
๕. ข้อร้องเรียน ให้พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ประสงค์ให้ดำเนินการให้ครบถ้วนและมีรายละเอียดเพียงพอในการดำเนินการ พร้อมแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอในการติดต่อประสานข้อมูล อาทิ อีเมลล์ / เบอร์โทรศัพท์ /ที่อยู่ เป็นต้น และข้อความต้องใช้คำสุภาพ ไม่กระทบหรือสร้างความเดือดร้อนต่อผู้หนึ่งผู้ใด อันอาจเป็นความผิดตามกฎหมายได้
๖. กดปุ่มโพสต์

