



คู่มือการปฏิบัติงาน (WORK MANUAL)

กระบวนการงาน การจัดการติดตาม
ข้อร้องเรียนการทุจริต

ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๔
๑๐. มาตรฐานงาน	๔
๑๑. ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน	๕
๑๒. คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบ ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน ในกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่นการให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

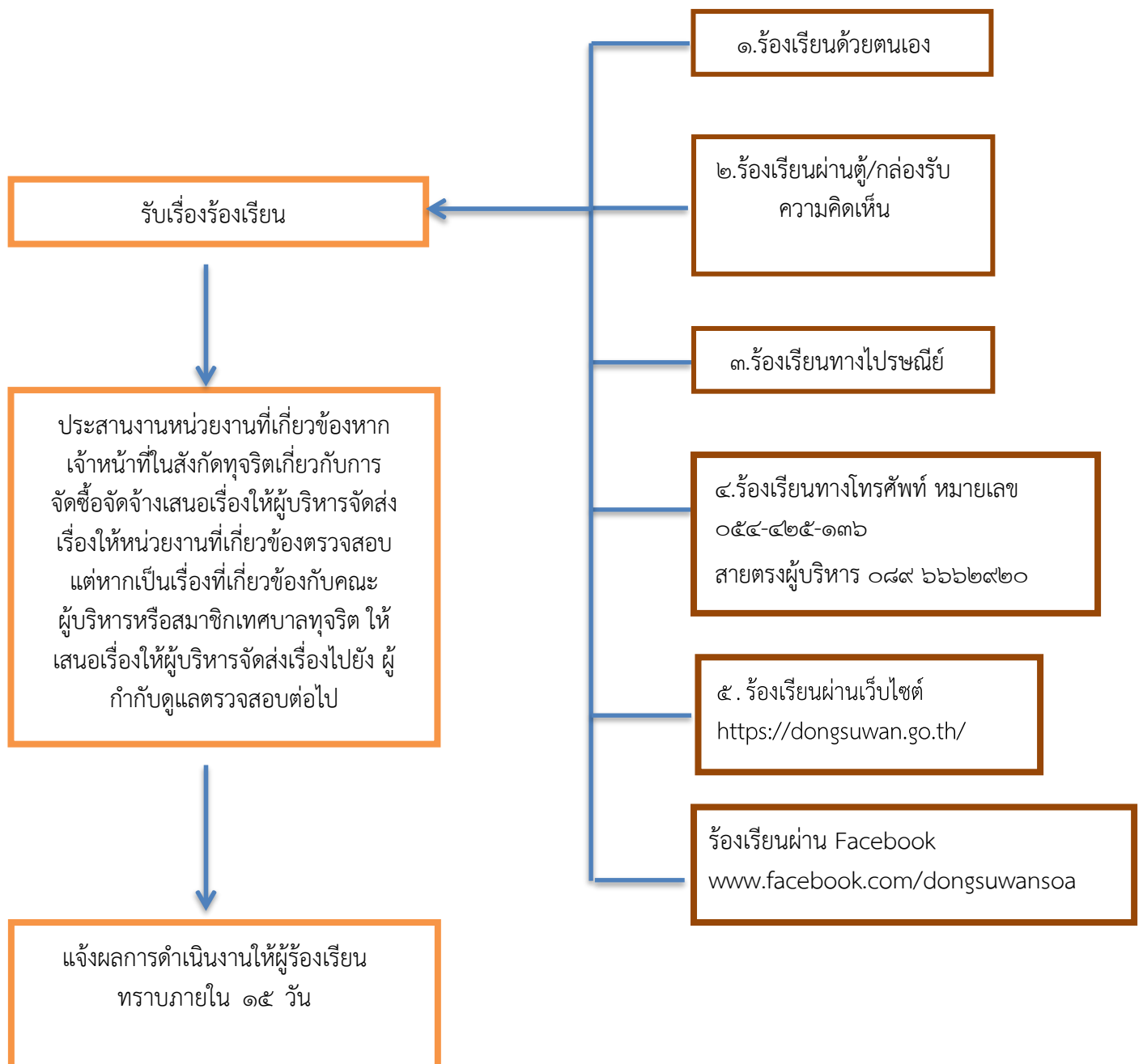
ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เมื่อนายกองการบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ได้รับทราบเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณตำบลดงสุวรรณ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ได้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตแล้วปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ จะมอบหมายให้หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของ ข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น และจะมอบหมายให้ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบ หลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของ หน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้อง โดยให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ๒๑๒ หมู่ ๘ ตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๒๐

๔. สายตรงผู้บริหาร ๐๘๙ - ๖๖๖๒๙๒๐

๕. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๒๕-๑๓๖

๖. หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๔๒๕-๗๑๑

๗. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://dongsuwan.go.th/>

๘. ร้องเรียนผ่าน Facebook <https://www.facebook.com/dongsuwansao>

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็น หลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น

ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่อง ตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้ว ให้เสนอเรื่องให้องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็น หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณหรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็น เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการ เฉพาะ ถ้า เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ ให้พิจารณามอบหมายปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้ง ผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๗.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้น อย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณ ให้ส่งเรื่องนั้น ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงสุวรรณติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

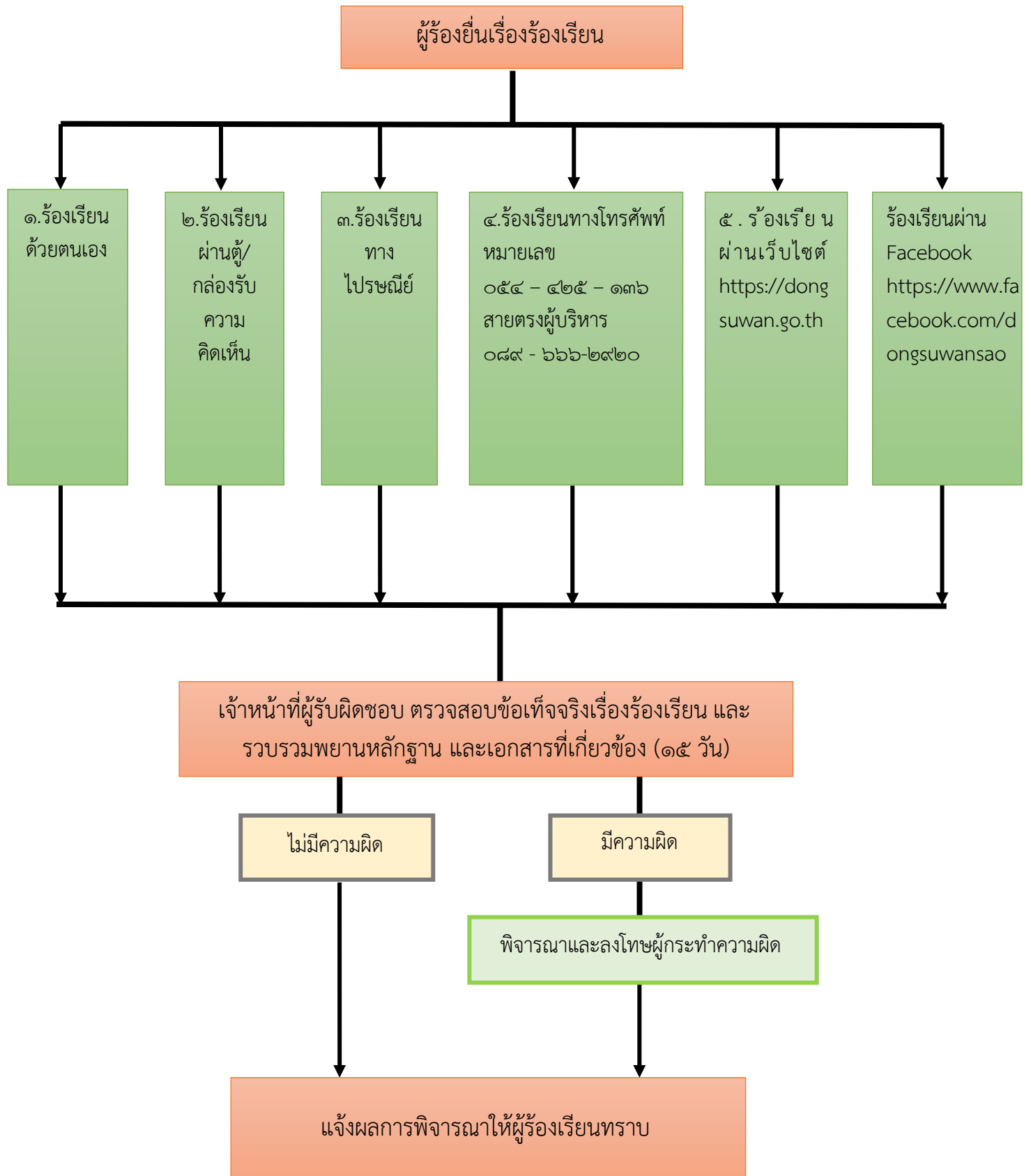
๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน





คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ

๑. หนังสือทำถึง "เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลงสุวรรณ" หรือ "๒๑๒ หมู่ ๘ ตำบลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๒๐" หรือเข้าร้องทุกข์ กล่าวโทษ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

๒. ให้ระบุรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๒.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา

๒.๓ ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ร่ำรวยผิดปกติ หรือ มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

๒.๔ บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียดตามหัวข้อดังนี้

๒.๔.๑ กรณีกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

ก. การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

ข. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร

ค. มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ให้ระบุว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้)

ง. ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

๒.๔.๒ กรณีกล่าวหาว่าร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

ก. ฐานะเดิมของผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามีรวมทั้งบิดามารดาของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างไร

ข. ผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามี มีอาชีพอื่น ๆ หรือไม่ ถ้ามีอาชีพอื่น แล้วมีรายได้มากน้อย เพียงใด

ค. ทรัพย์สินที่จะแสดงให้เห็นว่าร่ำรวยผิดปกติ มีอะไรบ้าง เช่น

- บ้าน มีจำนวนกี่หลัง, ตั้งอยู่ที่ใด (เลขที่บ้าน ถนน/ซอย ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด), ซื่อเมื่อใด และราคาขณะซื้อเท่าใด
- ที่ดิน มีจำนวนกี่แปลง, ตั้งอยู่ที่ใด (เช่นเดียวกับหัวข้อที่ตั้งของบ้าน), ซื่อเมื่อใด และราคา ขณะซื้อเท่าใด
- รถยนต์ มีจำนวนกี่คัน, ยี่ห้อ, รุ่น, สี, หมายเลขทะเบียน,ซื่อเมื่อใด จากใคร และราคาขณะ ซื้อเท่าใด
- มีเงินฝากที่ธนาคารใด สาขาใด
- ทรัพย์สินอื่น ๆ

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้กล่าวหาให้ชัดเจน หากต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงสุวรรณ ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ ให้ระบุชัดเจนด้วย ส่วนกรณีที่ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ส่งแบบไปรษณีย์ตอบรับ (เพื่อจะได้รับทราบว่าหนังสือร้องเรียนส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลงสุวรรณแล้ว) เพราะ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลงสุวรรณ จะติดต่อกับผู้ร้องเรียนโดยตรงกับผู้ ร้องเรียนที่แจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่ เท่านั้น

****หมายเหตุ หากกล่าวหาข้าราชการทางการเมือง จะต้องระบุชื่อ - นามสกุล และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา โดยเฉพาะผู้กล่าวหาจะต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำนั้น

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลงสุวรรณ ที่อยู่ ๒๑๒ หมู่ ๘ ตำบลลงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๑๒๐ โทรศัพท์ : ๐๕๔ - ๔๒๕๑๓๖ สายด่วนผู้บริหาร ๐๘๙ - ๖๖๖๒๙๒๐