



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความ ร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณา การเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรืองเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง มีขั้นตอน/ กระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล ศรีบุญเรืองทราบ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับ บริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับ บริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/ อนุญาต, ขอร้องเรียน แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ - กรณีขออนุมัติ/ อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

๑.๖ ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. ชื่อ - สกุล และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา
๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดผู้ถูกกล่าวหา
๓. ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ร่ำรวยผิดปกติ หรือ มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

๔. กรณีกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

- ก. การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด
- ข. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร
- ค. มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือ ไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ ให้ระบุว่าผู้ใดเป็นผู้เก็บรักษาไว้)
- ง. ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อหน่วยงานใดและผลเป็นประการใด

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ - กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน - กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๕๓๒๒๘

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/ เอกชน/ บุคคล หรือ นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวงกรม หรือ ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งใน ฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/ หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

๑) ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลศรีบุญเรือง

การจัดการข้อร้องเรียน

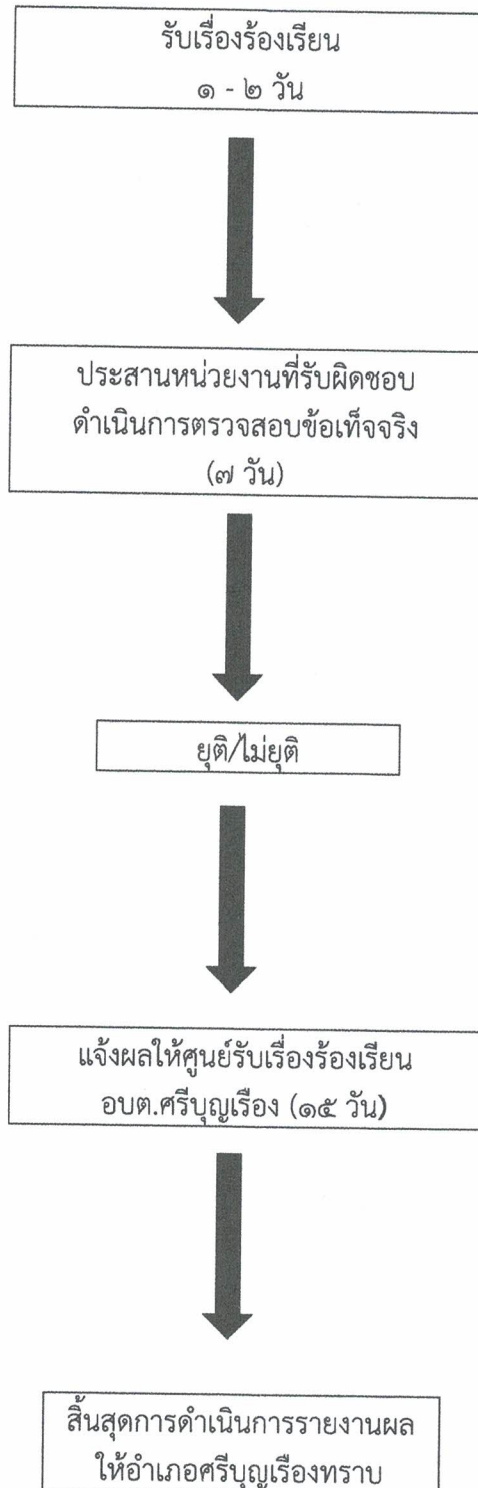
หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรืองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอ ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๑ ประเภท คือ ๑) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับ เรื่อง ร้องเรียนฯหรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่ สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่ เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มาเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการ ดำเนินงาน ช่องทางการร้องเรียน ผ่านทางสำนักงานปลัด ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/ กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/ บัตรสนเท่ห์/ เอกสาร) ๔) โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๕๓๒๒๘) ๕) https://sribunruang.go.th
เอกสารประกอบการร้องเรียน ค่าธรรมเนียม	ไม่มีการแนบสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑) ยื่นโดยตรง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ๒) เว็บไซต์ http://sribunruang.go.th
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

การรับการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	วันทำการ	ภายใน ๑ - ๒ วัน	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
บัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน