

คู่มือประชาชนเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ

จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๒ สำหรับเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ	๑
- ขอบเขต	๒
- สถานที่ตั้ง	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๒
- ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ	๕
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
- มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๗/ว ๑๓๒๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ป.ป.ช. ว่า ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ได้กำหนดเป้าหมายที่ ๑ ประชาชนมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต ประเด็นตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๔. ขอบเขต

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๒.๑ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวบรวมข้อมูลเอกสารหลักฐานที่มีเพื่อรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๔.๒.๒ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองพิจารณาข้อมูล เอกสาร สั่งการดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๓ ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกำหนด เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต

คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง
“ทุจริต”	หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
“ประพฤติมิชอบ”	หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ การอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

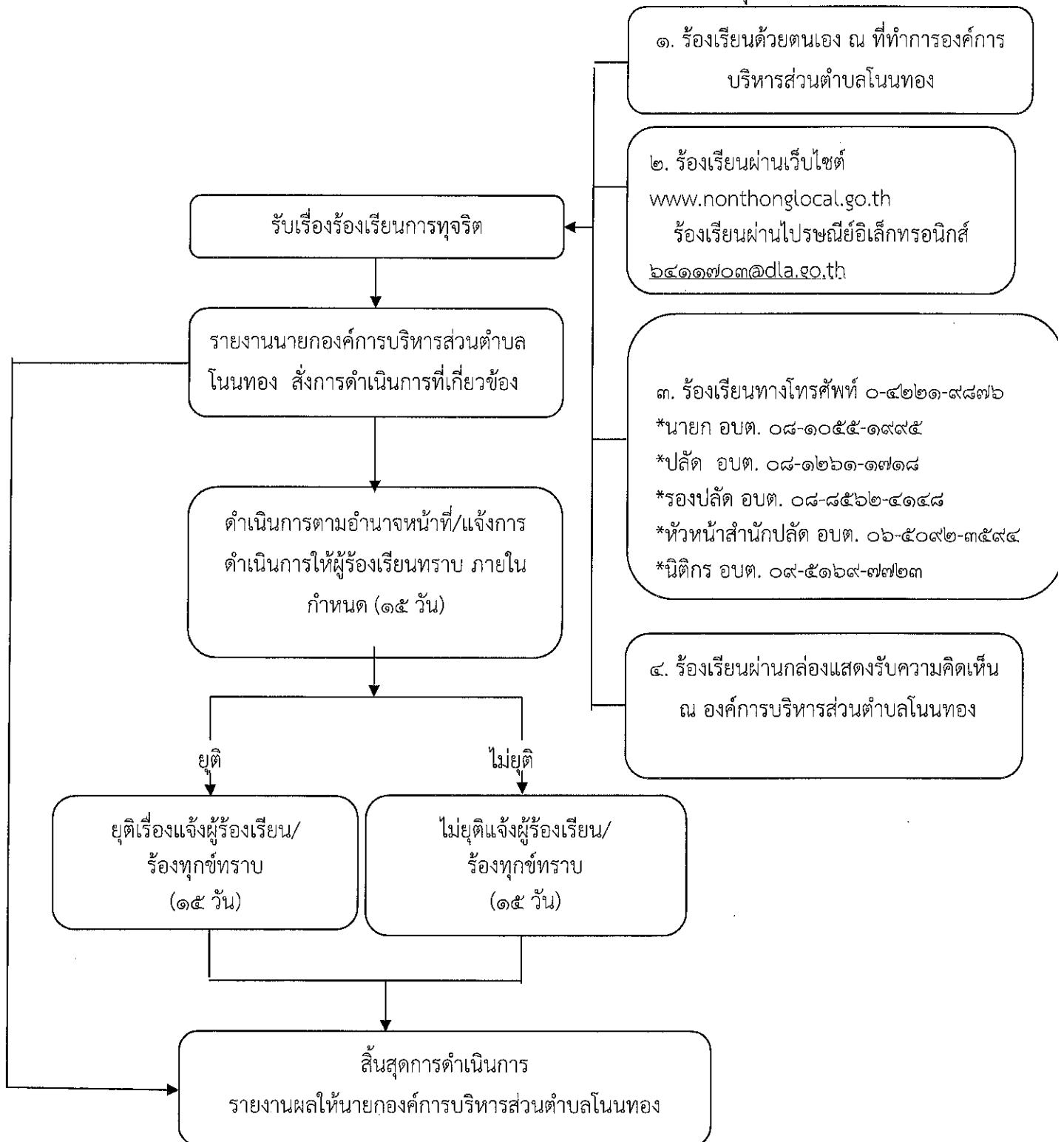
ช่องทางการร้องเรียน

- (๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
- (๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.nonthonglocal.go.th>
- (๓) กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th
- (๔) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐
- (๕) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน
- (๖) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖
- (๗) การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง
-<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/channel-for-reporting-fraud-and-misconduct-complaints> หรือ สแกน QR-CODE



บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



หมายเหตุ การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๑. จดรับข้อร้องเรียน / ช่องทางการร้องเรียน ของประชาชน

๒. กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการให้แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบล
โนนทอง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง
ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ผ่านช่องทางการบริการ E-Service p://www.nonthonglocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มี ค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความ คิดเห็น(ณ ที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนทอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มี ค่าธรรมเนียม

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุ (ข้อมูลมีการปกปิดเป็นความลับ)

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน นิติกรต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อม
รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๙.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองทราบทุกเดือน

๙.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องการทุจริต รอบ ๖ เดือน และรอบปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

การแจ้งการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต่อผู้ร้องภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน

๑๑. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองสามารถดำเนินการตามแบบที่กำหนดได้ กรณีการร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองกำหนด สามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหรือคู่มือฉบับนี้ได้



แบบคำร้องเรียนการทุจริต

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ราย.....
โดยมีเหตุและพฤติการณ์ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

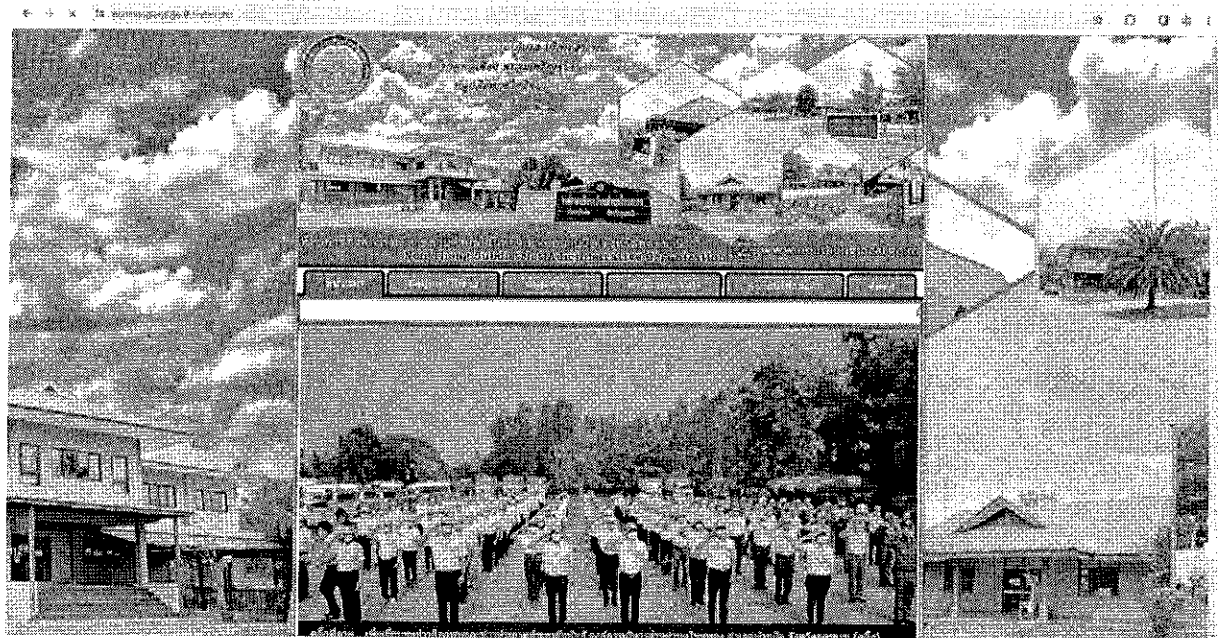
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้อง
(.....)

วิธีการใช้งาน E-Service(OSS) ของหน่วยงาน

1.เข้าสู่หน้าเว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.nonthonglocal.go.th/>

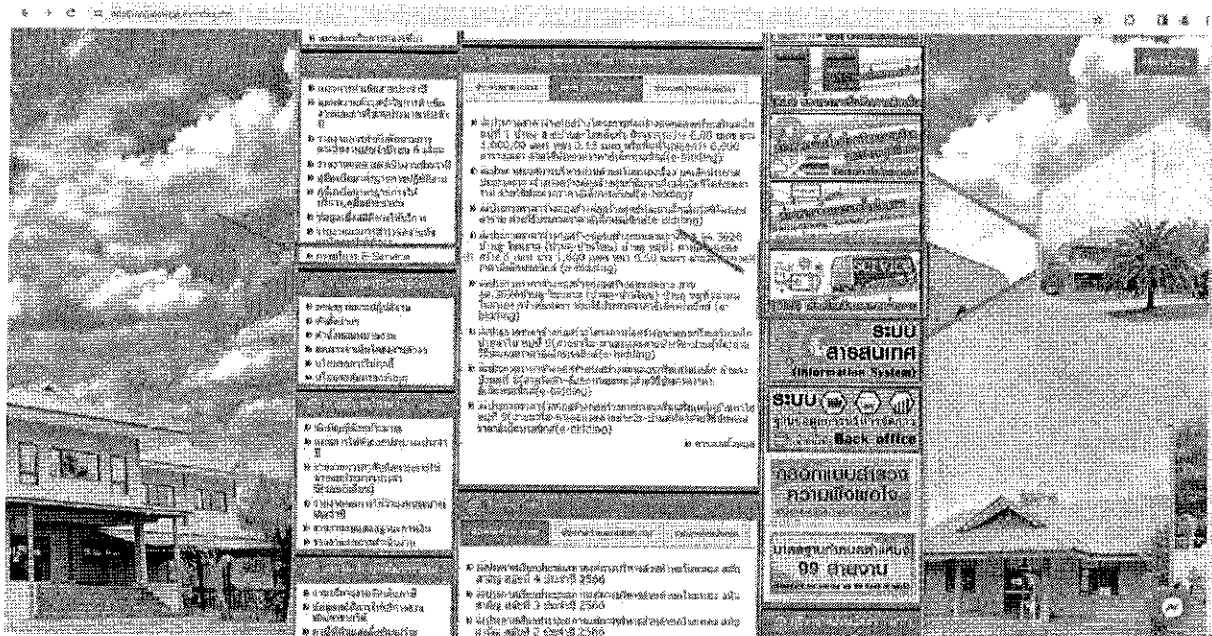


2. เลื่อนลงด้านล่างเว็บไซต์ หรือคลิกที่ URL :

<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service>

2.1 คลิกที่ banner “e-service” บริการผ่านช่องทางออนไลน์...เพื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ

2.2 หรือคลิกที่หัวข้อ “การบริการ E-Service” เพื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ



3.เลือกใช้บริการ E-service ของหน่วยงานในงานบริการต่างๆ

คำอธิบาย : โดยคลิกที่ “แบบฟอร์ม(คลิก)” หรือสแกนที่ QR-Code เพื่อดูแบบฟอร์ม

