



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการ ส่งเสริมคุ้มครองจรรยาบรรณในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นแนวทางวิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction) และหวังเป็น อย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง



๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนอง เรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนของประชาชนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อเป็น ข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องเรียนต่างๆ ให้มีความ รวดเร็ว เป็นธรรม สะดวกและเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และ ขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งลูกนก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพ ผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การ ทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก เลขที่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลทุ่งลูกนก อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำนิยาม

“ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไปผู้ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องเรียนและมีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่อง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขมขื่น การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การขมขื่น การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book /Line

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน และเวลาราชการ

๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ของหน่วยงาน

๑) จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งลูกนก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานปลัด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งลูกนก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานปลัด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔ ๓๗๕๐๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานปลัด

ร้องเรียนทาง Face Book/ LINE	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักงานปลัด
---------------------------------	--------	------------------	--------------

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

๔. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๕. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำ

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์โดยรายงานผู้ยื่นคำร้องครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔ ๓๗๕๐๕๐

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๔ ๓๗๕๐๕๐

- เว็บไซต์ <http://www.thungluknok.go.th>