



คู่มือ

การจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/
การทุจริตประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก
อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ทราบหลักการช่องทาง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) และนโยบายระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เรื่อง ประกาศนโยบายในการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๖

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ	๒
หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ	๒
ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ	๔
กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง	๖
ภาคผนวก	๗

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทุ่งแกและศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลทุ่งแก ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการต่อไป ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทุ่งแกและศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลทุ่งแก จึงกำหนดช่องทาง หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐานการจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นรูปธรรม

๓. เพื่อให้มีขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และประชาชนได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สอบถาม เสนอความคิดเห็น หรือประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ที่ได้ยื่นผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ใน ๗ ช่องทาง

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ว่า ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือกระทำความผิดทางวินัย โดยกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เป็นความผิด และมีบทกำหนดโทษไว้ ที่ได้ยื่นผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ใน ๕ ช่องทาง

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมี ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ๑.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น
- ๑.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก
- ๑.๓ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก <http://www.tungkae.go.th>
- ๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ อบต.ทุ่งแก (e-mail) Tungkae ๒๐๑๕@Hotmail.com
- ๑.๕ เฟซบุ๊กของ อบต. ทุ่งแก (Facebook) อบต.ทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
- ๑.๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๔๒๗๐-๙๑๖๐/๐-๔๒๗๐-๙๐๘๒
- ๑.๗ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ๒๔๘ หมู่ ๕ ตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๕๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๑.๑ ข้อ ๑.๒ ข้อ ๑.๖ และข้อ ๑.๗ รับเรื่องวันจันทร์ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๑.๓ ข้อ ๑.๔ และข้อ ๑.๕ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๒. กรณีเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มี ๕ ช่องทาง ดังนี้

- ๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น
- ๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก
- ๒.๓ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก <http://www.tungkae.go.th>
- ๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ อบต.ทุ่งแก (e-mail) Tungkae ๒๐๑๕@Hotmail.com
- ๒.๕ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ๒๔๘ หมู่ ๕ ตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๕๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ และข้อ ๒.๔ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
๒. ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น
๓. ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

กรณีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

บุคคลผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
๒. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสประพฤติมิชอบต้องชัดเจนเพียงพอ สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลหากมีข้อเท็จจริง/ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ จะยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล
๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ต้องไม่มีลักษณะ ดังนี้
 - ๓.๑ เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑
 - ๓.๒ เป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๓.๓ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนโดยตรง ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป

๔. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับแจ้งในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ พยานหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ และห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็น

การเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด แล้วดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มีมูลความจริงให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๕. ในการดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ทางราชการ ผู้นั้นพึงมีสิทธิได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควรแก่ความชอบหรือประกาศเกียรติคุณแล้วแต่กรณีเป็นพิเศษ และหากภายหลังปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการ พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสกลนคร ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการของหน่วยงานของรัฐอื่นให้รายงานผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบทราบ เพื่อใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าผู้นั้นเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหายมีความประสงค์จะดำเนินคดี ให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทุ่งแก เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและปรึกษาทางคดี

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๕ นาที	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง	๕ นาที	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก
๓.	ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก
๔.	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น	ไม่เกิน ๑๐ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก
๖.	ติดตาม/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุ้งแก

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน

กรณีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๕ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง, เว็บไซต์ของ อบต. ทุงแก,จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ อบต. และไปรษณีย์	๕ นาที	สำนักปลัด อบต. ทุงแก
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง	๑๐ นาที	สำนักปลัด อบต. ทุงแก
๓.	รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการให้ตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน	๑ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุงแก
๔.	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ในทางลับหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนแล้วแต่กรณี	๗-๙ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุงแก
๕.	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ และทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/แจ้งเบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุงแก
๖.	ติดตาม/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/แจ้งเบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุงแก
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	สำนักปลัด อบต. ทุงแก

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน

ภาคผนวก