



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจน ประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า กองวิชาการและแผนงานจึงได้จัดทำแนวทางขั้นตอน และกระบวนการจัดการ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า ขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนอง ต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอบความเป็นธรรม ขอบความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดปราชญ์บุรี และนโยบายรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน

ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ทุจริต

การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

ทุจริตต่อหน้าที่

การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

ประพฤติดมิชอบ

การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นักรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้าที่มีหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๒. ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง และกฎหมายอื่นที่กำหนด ให้ต้องปฏิบัติ

๓. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔. กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

๒. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕. เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้ว ตำบลห้วยห้ว อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๔๐

๒. โทรศัพท์หมายเลข : ๐๓๗-๒๑๐๘๓๓

๓. เว็บไซต์ของหน่วยงาน : www.huawa.go.th

๔. ทาง Facebook ของหน่วยงาน : อบต. ห้วยห้ว

๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยห้ว เลขที่ ๑๓ หมู่ ๑๔ ตำบลห้วยห้ว อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๔๐

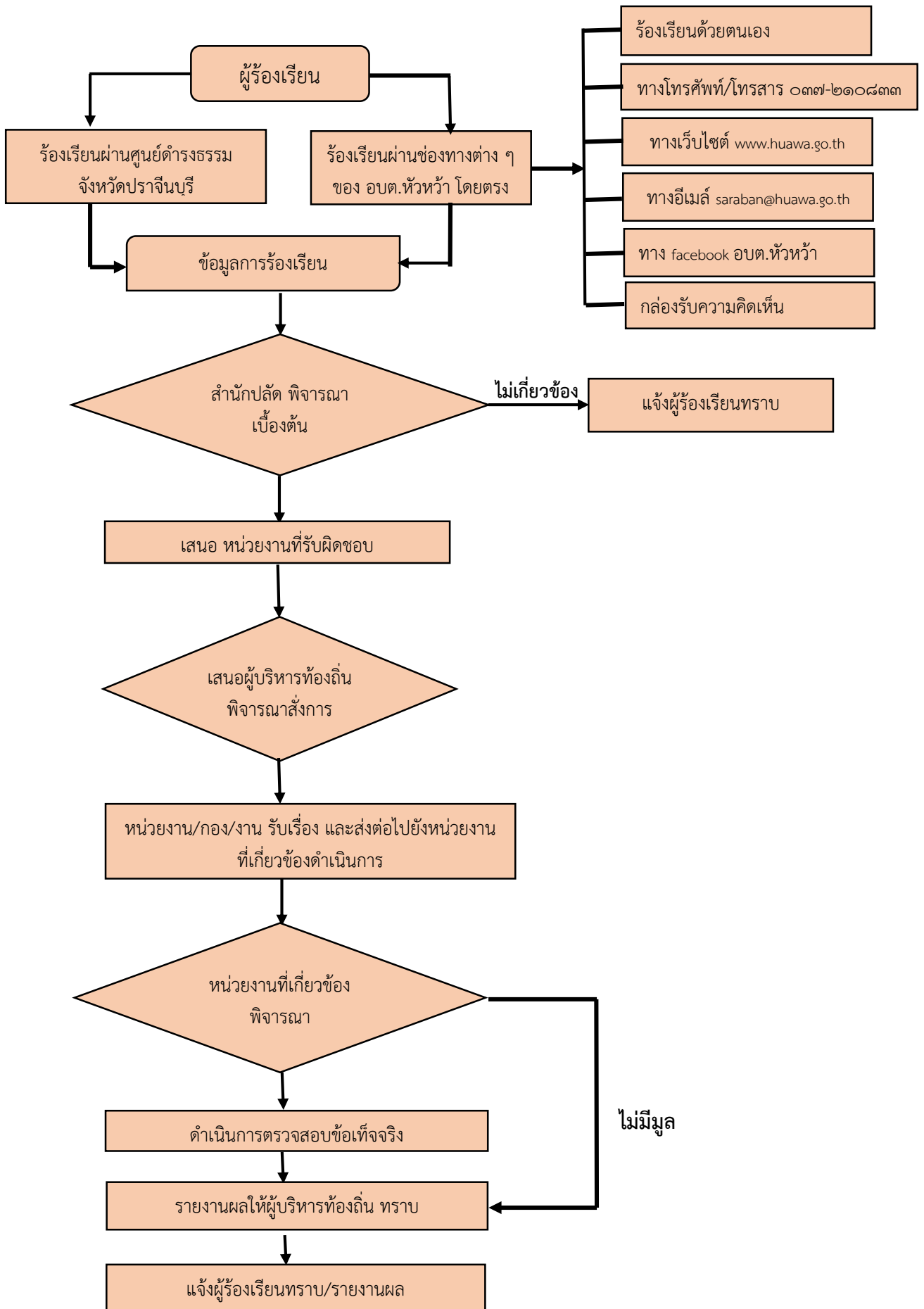
ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภท		นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ ร้องขอข้อมูลเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอนี้/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/ แจ้งเบาะแส/สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจาก อบต.หัวหว้า	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน - การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการพัฒนา อบต.หัวหว้า	๓ - ๕ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒	ร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานใน อบต.หัวหว้า	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน กองงาน โรงเรียน	- พฤติกรรมการให้บริการงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของ อบต. หัวหว้า	ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการกระทำ การใด ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียง และมีผลกระทบต่อ อบต. หัวหว้า	- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่ส่อไปในทางทุจริตต่าง ๆ - ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

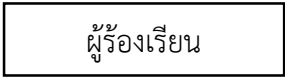
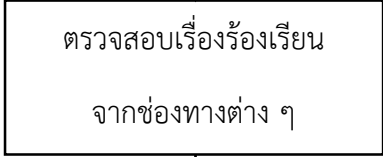
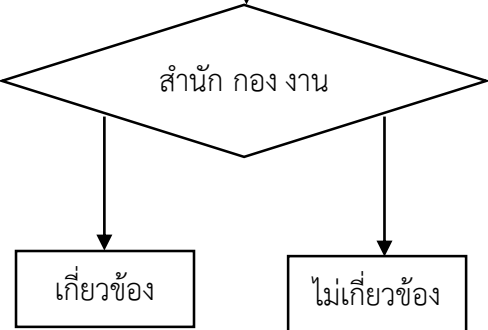
อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนสั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติ การตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการ

	ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปราจีนบุรี หรือร้องเรียนผ่านสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวห้ว และกล่องแสดงความคิดเห็น		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	ไม่เกิน ๑ วัน
๒	ตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	๑ วัน
๓	สำนักปลัดพิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละสำนัก กอง งาน ดำเนินการเสนอผู้บริหารพิจารณา - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวห้ว จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของแต่ละสำนัก กอง งาน - หัวหน้าสำนัก - ผู้อำนวยการกอง	๑ ชั่วโมง

ขั้นตอน		ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๔	หน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกให้ความเห็น เสนอผู้บริหารท้องถิ่น	เสนอ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	๑ ชั่วโมง
๕	ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการต่อไป	เสนอผู้บริหารท้องถิ่น พิจารณาสั่งการ	ผู้บริหารท้องถิ่น	๑ วัน
๖	ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	รับเรื่อง / ดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก กอง งาน	๑ ชั่วโมง
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว เสนอความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ	พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง มีมูล ไม่เกี่ยวข้อง	หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่ เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๓ - ๕ วัน
๘	หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิดแล้วจัดทำบันทึกรายงาน ผลเสนอหัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการลงนามนำเรียน ผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อทราบ	รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	หัวหน้าสำนัก ผู้อำนวยการกอง ที่ เกี่ยวข้อง	๑ - ๒ วัน
๙	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้ง ผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป	รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนัก กอง งาน	ไม่เกิน ๑ วัน

คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน
- “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน/เบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน อายุ.....ปี อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้..... E-mail.....

ขอล่าหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....

.....
.....

จึงให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหว้า พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)