



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

นางอรรณพพร วัฒนกุล

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้ตลอดจนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.โคกลาน	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ภาคผนวก	๖

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานการบริหารส่วน ตำบลโคคลาน จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียนการทุจริต หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางใน การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานทราบ กระบวนการ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.โคคลาน

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/ อนุญาต, ร้องเรียนการทุจริต /แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนการ ทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการ ทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้ พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/การแจ้งเบาะแสการทุจริต เจ้าหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคคลาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๖ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๙๙๓๙

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ๔๐๒ หมู่ ๒ ตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัด สระแก้วรหัสไปรษณีย์ ๒๗๑๘๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลโคคลานการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วน ตำบลโคคลานผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ /e-mail / Face Book /line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อ ทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน จากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางสำนักปลัด

๑) แบนเนอร์เว็บไซต์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทาง www.ko-klan.go.th

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ /โทรสาร.0-๓๓๒๖-๙๙๓๙
- ๗) Email ของหน่วยงาน (Koklan.tapraya๑๒@gmail.com)
- ๘) ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลาน

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดหาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานทราบเพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๙๙๓๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน อีเมล Koklan.tapraya12@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

ไม่พบประวัติการตรวจพบเชื้อ
ในผู้ป่วยรายนี้

ไม่พบประวัติการตรวจพบเชื้อ
ในผู้ป่วยรายนี้



แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๔๐๒ หมู่ ๒ ตำบลโคคลาน

อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน กรณี.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ดำเนินการ.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

ผู้ร้องเรียน

ความเห็น

.....

ความเห็น

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสำรว ยารัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

(ลงชื่อ).....

(นายอิศวร งามสอน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

เนื่องจาก.....

ตำบลโคกลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

[illegible]