



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่รัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลเรือเสาะออก
อำเภอเรือเสาะ
จังหวัดน่าน

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนของทุกข์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออกทั้งในเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และ ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความ ความสะดวกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และ เกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มี ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับแจ้ง
การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑๑
ขอบเขต	๑๒
สถานที่ตั้ง	๑๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
ช่องทางการร้องเรียน	๑๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบ รท.๑)	๑๘
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบ รท.๒)	๑๙
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๒๐
แบบแจ้งผลการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๒๑

บททั่วไป

หลักการและเหตุผล

บทนำ

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นคู่กับสังคมของแต่ละประเทศเป็นเวลานาน เกิดได้ใน หลากหลายรูปแบบ หลากหลายลักษณะ วิธีการป้องกันและแก้ไข ความรู้ความเข้าใจ ของแต่ละประเทศก็ ต่างกันออกไป มีผลทำให้การกระทำบางการกระทำไม่จัดว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้ล้วนแต่เกิดจาก ปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่ซับซ้อนโดยผู้มีอำนาจเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามการทุจริตคอร์รัปชัน และ ผลประโยชน์ทับซ้อน มีความสอดคล้องกันในแง่ของการกระทำที่เราสามารถเรียก การขัดกันของ ผลประโยชน์ส่วนตนกับ ผลประโยชน์ส่วนรวมนั้น เป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่นำไปสู่การคอร์รัปชันที่เกิดขึ้น มากมายในสังคมไทยขณะนี้

ความหมาย

“ทุจริตคอร์รัปชัน” ในความจริงแล้วเป็นคำเดียวกัน โดยทุจริตนั้นตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Corruption” ซึ่งคำว่า “ทุจริต” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายไว้ว่า ความประพฤติ ชั่ว ถ้าเป็นความ ประพฤติชั่วทางกาย เรียกว่า กายทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางวาจา เรียกว่า วจีทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่ว ทางใจ เรียกว่า มโนทุจริต

“ **ทุจริตต่อหน้าที่** ” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติโดยอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำ ำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิตำแหน่งหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนหรือ ผู้อื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้น ทำให้ตนเองได้ประโยชน์แต่เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม จากความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า การกระทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมนั้น เป็น การขัดกันของผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม ซึ่งหมายความว่า ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) เป็นการทุจริตคอร์รัปชันรูปแบบหนึ่งนั่นเอง

คอร์รัปชัน (Corruption) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า **Corruption** เป็นคำที่รู้จักกันดีมานานแต่ ความหมายแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ใช้หลักการหรือมุมมองด้านศีลธรรม การเมืองหรือด้าน เศรษฐกิจ ในมุมมองของการกระทำนั้น คอร์รัปชันถือเป็นอาชญากรรม (crime) ประเภทหนึ่ง ในบางกรณี คอร์รัปชัน อาจจะถูกมองในความหมายที่แคบและต่างจากการโกง ยกยอก รีดไถ การชู้ โดยมองว่า คอร์รัปชัน เป็นการกระทำของคนสองฝ่ายที่หาประโยชน์ร่วมกันจากฝ่ายที่สามเช่น การติดสินบนหรือหมายถึง การซื้อ ราชฎีร์บังหลวง เบียด บังเอาโดยอ านาจหน้าที่ราชการ ซึ่งก็มีการโต้เถียงกันว่า คำว่า ้ออราชฎีร์บังหลวงนั้นมีความหมายแคบกว่าคอร์รัปชัน เพราะคำว่าซื้อราชฎีร์บังหลวงนั้นเป็นการเบียดบังเอาทรัพย์สินของรัฐและ สาธารณะเท่านั้น ต่อมาสำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกาได้แปลคำว่า การทุจริตและพฤติกรรมมิชอบในวง ราชการให้ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า **corruption** นั่นเอง

รูปแบบการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การคอร์รัปชันที่เกิดโดยทั่วไป อาศัยปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นสภาพสังคมของประเทศนั้นๆ ระบบการเมืองการปกครอง โอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูลที่น่าไปสู่การคอร์รัปชัน สามารถแบ่งรูปแบบการทุจริตได้ดังนี้

๑. การคอร์รัปชันขนาดใหญ่ (Grand corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันที่โดยทั่วไปแล้วมีขนาดของวงเงิน จำนวนมาก

๒. การคอร์รัปชันขนาดย่อย (petty corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันในวงเงินจำนวนน้อย

๓. การคอร์รัปชันในเชิงของการบริหารหรือปฏิบัติการ (administrative corruption) หมายถึง การคอร์รัปชัน ที่เกิดขึ้นจากลักษณะของการปฏิบัติการบังคับใช้ระเบียบ การปฏิบัติงานอื่นๆ

๔. การคอร์รัปชันเชิงนโยบาย (policy corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบต่างๆ ในเชิง โครงสร้าง ทั้งด้านนโยบาย การดำเนินงาน หรือการบริหารงาน โดยการใช้ข้อกำหนดของกฎหมาย รองรับ

จากรูปแบบต่างๆที่ได้กล่าวไปนั้น สามารถเกิดการคอร์รัปชันขึ้นได้หลายลักษณะ ในลักษณะที่เกิด พร้อมกัน หรือแยกกันเกิดก็ได้โดยส่วนใหญ่รูปแบบที่เกิดขึ้นมักเกิดขึ้นในรูปแบบ ระบบพวกพ้อง (cronyism) การลอบบี้(Lobbying) การติดสินบน (bribery) และอีกมากมายอันได้แก่

หนึ่ง ฝ่าฝืน หลีกเลียง หรือบิดเบือน ระเบียบแบบแผน หรือกฎข้อบังคับ ตัวอย่างเช่น การแสดง ราคาในบัญชีสินค้าเป็นเท็จ เพื่อประเมินอากรให้ต่ำกว่าอัตราที่เป็นจริง

สอง จูงใจ เรียกร้อง ช่มชู้ หน่วงเหนี่ยวหรือกลั่นแกล้ง เพื่อหาประโยชน์ใส่ตนหรือพวกพ้อง เช่น เมื่อมีประชาชนมาติดต่อราชการที่ต้องเขียนคำร้อง เจ้าหน้าที่รับเขียนให้โดยเรียกเก็บเงินรายละ ๑๐-๒๐ บาท เป็น ค่าอากรแสตมป์ซึ่งเกินอัตราจริง เป็นต้น

สาม สมยอม รู้เห็นเป็นใจ เพิกเฉย หรือละเว้นการกระทำ ในการที่ต้องปฏิบัติหรือรับผิดชอบตาม หน้าที่ เช่น พนักงานสอบสวนรับสินบนเพื่อแปลงรูปคดีจากหนักให้เป็นเบา หรือทำหลักฐานในอ่อนเพื่อให้ อัยการสั่งไม่ฟ้อง หรือเพื่อให้ศาลยกฟ้องผู้กระทำผิด

สี่ ยักยอก เบียดบังซึ่งทรัพย์สินของทางราชการ เช่น การยักยอกเงินค่าอากรแสตมป์โดยนำเอาอากรแสตมป์ที่ใช้แล้วมาใช้อีก

ห้า ปลอมแปลง หรือการกระทำใดๆ อันเป็นเท็จ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงินของ สำนักงานที่ดินทำการปลอมแปลงลายมือเจ้าหน้าที่เพื่อยักยอกเงินค่าธรรมเนียมที่ดินและเงินมัดจำรังวัด

หก มีผลประโยชน์ร่วมในกิจการบางประเภทที่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของตนบันดาลประโยชน์ได้ เช่น การรับเงินค่านายหน้าเมื่อมีการจัดซื้อของใช้ในราชการ โดยมีเงื่อนไขเพียงขอให้ซื้อของที่ร้านนั้นๆ

เจ็ด การสมยอมเสนอราคา หรือการฮั้ว เพื่อกำหนดราคาอันเป็นการเอาเปรียบรัฐ เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันอย่างแท้จริงทำให้รัฐเสียประโยชน์

นอกจากนี้Heidenheimer ได้จำแนกรูปแบบการเกิดทุจริตออกเป็นเกณฑ์ของสี่ที่สะท้อนความ อดทนของ สังคม ต่อการกระทำต่างๆที่ส่อไปในทางทุจริต ได้แก่

การทุจริตสีดำ (Black corruption) หมายถึง การเห็นพ้องต้องกัน ที่เป็นฉันทามติที่เกิดขึ้นระหว่าง ชนชั้นและมวลชน ที่เห็นว่าการกระทำ นั้นควรดำเนินคดีเตียน และควรได้รับการลงโทษ

การทุจริตสีเทา ('Gray corruption) หมายถึง การที่ความเห็นส่วนหนึ่งของชนชั้นนำเห็นว่าต้องได้ การลงโทษ ส่วนอีกส่วนหนึ่งมีความเห็นต่างกันออกไป ทำให้ส่วนใหญ่ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นมักจะไม่ชัดเจน เช่น การให้ค่าน้ำชา การให้ค่านายหน้า การกระทำเหล่านี้สามารถลดหย่อนการใช้กฎระเบียบไปได้

การทุจริตสีขาว ('White corruption) หมายถึง การที่ชนชั้นนำและมวลชน เห็นว่าเป็นการทุจริตที่ไม่ร้ายแรงมากนัก สามารถยอมรับการกระทำนั้นได้ทำให้ไม่มีความพยายามที่จะดำเนินการลงโทษ การละเลยของสังคม ที่ถือเอาการยอมรับของสังคมในลักษณะนี้จะทำให้การทุจริตคอร์รัปชันสามารถเข้ามาแทรกซึมในสังคม จนเป็นเรื่องปกติซึ่งอาจนำไปสู่การฝังรากลึกในสังคมที่มีอาจแก้ไขได้โดยส่วนใหญ่การรับผลประโยชน์จะอิงเรื่องขนบธรรมเนียม ประเพณี คือการได้มาแบบไม่ได้ร้องขอ เรียกว่าการแสดงน้ำใจ เช่น เป็นเจ้าภาพงานกุศลของผู้มีอำนาจ

สาเหตุของการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน นั่นคือ การใช้อำนาจ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่เป็นที่ ต้องการของมนุษย์โดยเฉพาะ นักการเมือง ข้าราชการ เมื่อมีอำนาจจากการได้รับตำแหน่งแล้ว จึงเป็น หนทางนำไปสู่การแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ให้ตนเองและครอบครัวมีความร่ำรวย หรือได้ ผลตอบแทนตามที่ตนต้องการ โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าเป็นการได้มาโดยสุจริตหรือไม่

Lord Acton กล่าวว่า เมื่อมีอำนาจก็มักอยากจะทำอำนาจไปในทางที่ผิด และเมื่อมีอำนาจมาก ก็ยิ่ง ใช้ อำนาจไปในทางที่ผิดมากขึ้น (Power tends to corrupt and absolute power corrupt absolutely) นอกจาก อำนาจจะเป็นกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดการทุจริตแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้เกิดการทุจริตด้วย เช่นกัน ซึ่ง องค์ประกอบที่สี่ คำนึงถึงว่าทำให้ระบบทุจริตคอร์รัปชันมีโครงสร้างรากฐานอันแข็งแกร่งและดำรงอยู่ใน ปัจจุบัน ซึ่งมี องค์ประกอบดังนี้

- หนึ่ง ระบบการเมืองและระบบราชการมีเกราะกำบังที่แน่นหนา
- สอง ภาคประชาชนขาดความเข้มแข็งและขาดผู้นำในการต่อต้าน
- สาม ค่านิยมที่เป็นอุปสรรคฝังรากลึกในสังคม ค่านิยมของคนในสังคมที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรม คอร์รัปชัน เช่น ค่านิยมในสังคมอุปถัมภ์

สี่ การขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันคนในสังคมยังขาดอุดมการณ์และขาดจิตสำนึกเพื่อ ส่วนรวม ทิพาวดีเมฆสุวรรณค์กล่าวว่า Robert Klugaard คณบดีของ Rand Graduate School, California ได้คิด สูตรอธิบายการเกิดพฤติกรรมคอร์รัปชันไว้ว่า การทุจริตคอร์รัปชันจะเกิดขึ้นเมื่อมีการผูกขาด (Monopoly) หรือรวบ อำนาจไว้ที่แหล่งเดียว ประกอบกับว่า การตัดสินใจใดๆขึ้นอยู่กับการใช้ดุลพินิจ (Discretion) ของผู้มีอำนาจนั้นๆ เป็นสำคัญ ดังนั้นหากมีมูลค่ารวมของการผูกขาดและการเปิดโอกาสให้ใช้ ดุลพินิจมากกว่าความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้(Accountability) โอกาสการทุจริต ไม่โปร่งใสก็จะยิ่งมีมากขึ้น

$$Co = M + D - A$$

Corruption = Monopoly + Discretion - Accountability

การทุจริต = อ อำนาจผูกขาด + ดุลพินิจ - ความรับผิดชอบ

อย่างไรก็ดีนักวิชาการหลายท่าน ได้มีการจำแนกปัจจัยที่นำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชันไว้ ๒ ปัจจัย

๑. ปัจจัยภายใน ที่อยู่ในใจหรือในตัวบุคคล มีองค์ประกอบด้วยกัน ๔ ประการ ได้แก่ โอกาส สิ่งจูงใจ การ เสี่ยงภัย ความซื่อสัตย์เช่น โอกาส ที่มีการเปิดโอกาสให้ทุจริตก็ควรที่จะทุจริต สิ่งจูงใจที่อยู่ในลักษณะของ เงิน หรือ สิ่งตอบแทนอื่นๆ การขาดคุณธรรมความซื่อสัตย์ซึ่งปัจจัยภายในที่เกิดจากตัวบุคคลนั้น เราสามารถ รับรู้ได้ว่าการ ทุจริตนั้นจะมาในลักษณะของผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest)

๒. ปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจ เกิดขึ้นเพราะค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ท าให้จำนวนเงินที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน (เงินเดือน) มีไม่พอกับความต้องการใช้ในแต่ละเดือน รวมไปถึง ถึงความ ต้องการที่ไม่สิ้นสุด ด้านการเมือง เป็นการใช้จ่ายเงินในการหาเสียง จึงจำเป็นที่จะต้องถอนทุนคืนเมื่อไร รับ ตำแหน่ง ด้านการบริหารของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ขาดการควบคุมดูแลในการทำงาน หย่อนกฎระเบียบ จนเป็น ช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการทุจริตเกิดขึ้น ตำแหน่งที่เอื้อต่อการทุจริต รวมไปถึงการอยู่ใต้อิทธิพลของ บุคคลที่ ทุจริต

การทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกได้เป็น ๓ ลักษณะ ได้แก่

๑) ลักษณะการทุจริตที่จากตัวบุคคล

๑.๑ การทุจริตของบุคคล โดยเฉพาะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นใน รูปแบบของการใช้ตำแหน่งในการแสวงหาผลประโยชน์มีญาติหรือพวกพ้องมาเป็นผู้รับเหมาการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีการเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มของตน รวมถึงการเก็บรายได้แล้วไม่ส่งคลัง พร้อมทั้งมีการแก้ไขหลักฐานการเงิน เป็นต้น

๑.๒ การทุจริตที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจและขาดคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีพนักงานท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถที่ไม่ตรงกับงาน หรือไม่มี ความรู้เฉพาะด้านดีพอ ก็จะทำให้การปฏิบัติงานแต่ละครั้งอาจนำไปสู่ความผิดพลาดได้ง่าย และยังคงส่อไปในทางทุจริต อีกด้วย

๑.๓ การทุจริตที่เกิดจากอำนาจ บารมีอิทธิพล พบว่าในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง มี การครอบงำของอำนาจอิทธิพลทางการเมืองของผู้บริหารท้องถิ่นอยู่เยอะ จึงทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย และ ยาก ต่อการตรวจสอบการใช้อำนาจโดยไม่ชอบนี้และส่วนสำคัญอีกประการคือการวัฒนธรรมของสังคมไทยได้ หยั่งราก ลึกลงไปในสังคม เช่น การส นามบุญคุณผู้มีพระคุณ ความเกรงกลัวอิทธิพลของผู้มีบารมีสง เหล่านี้ ล้วนแต่เป็น ช่องทางให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีโอกาสใช้อ านาจหน้าที่การงานในการแสวงหาผลประโยชน์

๒) ลักษณะการทุจริตที่เกิดจากการบริหารงานและองค์การ

๒.๑ การทุจริตที่เกิดจากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เป็นการปิดบังข้อมูลทั้ง ทางด้านการเงิน งบประมาณ ช่องทางการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง จึงท าให้การใช้จ่าย งบประมาณเป็นไปได้ง่าย ไม่มีผู้ตรวจสอบ

๒.๒ การทุจริตที่เกิดจากการบริหารด้านงบประมาณ การทำบัญชีการจัดซื้อจัดจ้างและการเงิน การคลัง สาเหตุมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอ้างว่าไม่ทราบเรื่องการจัดทำ จัดซื้อจัดจ้าง โดยส่วนใหญ่ จะเป็นเรื่อง การไม่ทำทะเบียนยืมเงินไม่ท าบัญชีคุมรายรับรายจ่ายที่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการทำหลักฐาน การเบิกเงิน ไม่มีการตั้งประชาชนเข้ามาตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องต่างๆเหล่านี้เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการ ทุจริตแทบทั้งสิ้น

๓) ลักษณะการทุจริตที่เกิดจากการตรวจสอบและกฎระเบียบ

๓.๑ การทุจริตที่เกิดจากช่องว่างของกฎระเบียบและกฎหมาย พบว่าในกรณีที่กำหนดให้ผู้บริหาร ท้องถิ่นสามารถดำรงตำแหน่งได้ ๔ ปีนั้น เป็นการเปิดช่องว่างให้เกิดการทุจริตมากขึ้น เพราะหากสมาชิกสภา ท้องถิ่นกับผู้บริหารท้องถิ่น เป็นพวกพ้องกัน ก็เป็นช่องว่างในการทุจริตได้เพราะขาดซึ่งการถ่วงดุลอำนาจที่ เข้มแข็ง

๓.๒ การทุจริตที่เกิดจากการตรวจสอบขาดความหลากหลายในการตรวจสอบจากภาคส่วนต่างๆ ภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและ คณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามทุจริตแห่งชาติและมีจำนวนคนไม่เพียงพอในการตรวจสอบในทุกพื้นที่ เป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างเท่านั้น จึงทำให้เกิดความไม่หลากหลายและไม่ทั่วถึง **มาตรการป้องกันและแก้ไขการทุจริตคอร์ปชั่น**

จากปัญหาการคอร์ปชั่นที่กล่าวมาข้างต้น สามารถป้องกันและแก้ไขได้จำเป็นต้องอาศัยการดำเนิน ของ หลายฝ่ายเป็นสำคัญ ทางภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน รวมถึงองค์กรที่มีหน้าที่ ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย ทั้งนี้มาตรการแก้ไขปัญหามีได้เป็น ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง เสนอให้มีการแต่งตั้งประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างโดยเฉพาะในขั้นตอนการ ตรวจ รับงาน รวมไปถึงการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดำเนินการเรื่องจัดซื้อจัดจ้างนี้เพื่อป้องกันมิให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับคู่ผู้ขายมากจนเกินไป และการบริหารบุคลากร ให้มีการลดอำนาจ ผู้บริหารท้องถิ่น โดยแบ่ง อำนาจการบริหารบุคคลออกเป็น ๒ ระดับ กล่าวคือ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจใน การบริหารระดับปลัดท้องถิ่น รองปลัดท้องถิ่น และหัวหน้าหน่วยต่างๆ นอกจากนั้นเป็น อำนาจการบริหารงาน บุคคลของปลัดท้องถิ่น นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องมีการเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีวุฒิการศึกษาและความรู้ความสามารถตรงกับงานที่ทำ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดการทุจริตได้

ด้านที่ ๒ ความร่วมมือจากภาคประชาชน เช่น การให้ประชาชนรับรู้ข่าวสาร เสริมสร้างบทบาทของ ภาคประชาชนในการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบที่ ท้องถิ่น ดำเนินการ หรือ ให้มีการจัดทำคู่มือประชาชนมอบให้ประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการด าเนินการ ซึ่งคู่มือต้องมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เนื้อหาที่ชัดเจน จะทำให้การตรวจสอบภาคประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านที่ ๓ ปรับปรุงโครงสร้างภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปรับปรุงบทบาทของ สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน ให้มีการเพิ่มกำลังคนในการตรวจสอบ รวมถึงการประสานงานกับองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแลท้องถิ่นเพื่อแสวงหาแนวทางในการตรวจสอบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์กรที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑) การตรวจสอบองค์กรผู้มีอำนาจในการกำกับดูแล

๑.๑ กระทรวงมหาดไทย ผ่านการใช้อำนาจตามกฎหมายในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลผู้ดำรง ตำแหน่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการใช้อำนาจลงโทษทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น การให้ ความ เห็นชอบ การอนุมัติอนุญาต เพิกถอน ระเบียบข้อบังคับ สั่งการยกเลิกการกระทำที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ใน งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควบคุมการออกกฎ ระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการชี้แจง การกำหนดมาตรฐานต่างๆในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือปฏิบัติ

๑.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัด ที่มีฐานะในการกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือ เทศบาลเมือง

๑.๓ นายอำเภอ ที่มีฐานะในการกำกับดูแลเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) การตรวจสอบองค์กรที่มีบทบาทในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๑ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการ ตรวจสอบ ความถูกต้องและความมีอยู่จริงของทรัพย์สินและหนี้สิน ตรวจสอบการกระทำอันเป็นความผิดตาม กฎหมายว่าด้วย ความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ และทำการตรวจสอบในกรณีที่มีผู้ กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีใช้ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ร่ำรวยผิดปกติทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

๒.๒ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ทำหน้าที่ตรวจสอบดูแลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบถึงความชอบด้วยกฎหมายและตรวจสอบถึง ความมีประสิทธิภาพในการใช้เงินทั้งในส่วนที่เป็นงบประมาณและรายได้จากส่วนอื่นๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓ ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงในกรณีที่มีคำร้องเรียนว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการ ส่วน ท้องถิ่นไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือปฏิบัติหรือละเลยไม่ ปฏิบัติหน้าที่อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชน โดยไม่เป็นธรรม

๒.๔ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เจ้าหน้าที่ของรัฐถูกกล่าวหาว่า กระทำฐาน ทุจริตต่อหน้าที่อาจถูก ดำเนินการตามกฎหมายฟอกเงิน

๓) การตรวจสอบจากภาคประชาชน โดยประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิในการมี ส่วนร่วมในการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้รับรองสิทธิไว้ซึ่งการใช้สิทธิของประชาชนจะเป็นการช่วยให้เกิดการตรวจสอบการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง โดยกลไก การตรวจสอบจะประกอบไปด้วย การเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือ ผู้บริหารท้องถิ่น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ หรือการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการควบคุมโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

โดยสรุป ในประเทศไทยยังมีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่มาก และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้สถาบันการเงินและภาพรวมของประเทศมีความน่าเชื่อถือที่ลดลง ปัญหาทุจริตคอร์รัปชันนั้นไม่ได้เกิดเฉพาะในระดับประเทศ ในระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีปัญหาทุจริตคอร์รัปชันเช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจัยสำคัญส่วนใหญ่ที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์สาธารณะ ที่เราเรียกกันว่า ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) ที่สะท้อนให้เห็นในลักษณะของ ระบบเครือญาติพวก ฟ้อง หรือระบบอุปถัมภ์เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่างๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นการคอร์รัปชันอย่างหนึ่ง เป็นปัจจัยส่งเสริมทำให้เกิดกันและกัน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถป้องกันและแก้ไขได้และจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือของ ทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรต่างๆ ภาคประชาชน รวมถึงสังคมที่จำเป็นต้องมีความตระหนักถึงปัญหา และสาเหตุที่มาจากค่านิยมต่างๆ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน หากแต่สังคมยังมีแนวคิดหรือทัศนคติ แบบเดิมๆ ก็ไม่สามารถจะป้องกันหรือแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันได้ถึงแม้จะมีมาตรการหรือวิธีการที่ดีอยู่ก็ตาม

ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ศบ ๖๖๓๒/ว๑๑๐๑ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๘ เรื่อง ขอเชิญร่วมประชุมชี้แจงขั้นตอน และกระบวนการสำรวจข้อมูล ภายใต้โครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จังหวัดชลบุรีได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความ โปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติจึงได้ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาออกเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางใน การปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก ได้ทราบ เกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าว

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/ ๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงาน ระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน ตำบลหรือเสาะออกอยู่ ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือเสาะ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ใน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะประชาชน

ขอบเขตการดำเนินงาน

กระบวนการการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียน

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการของศูนย์ฯ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

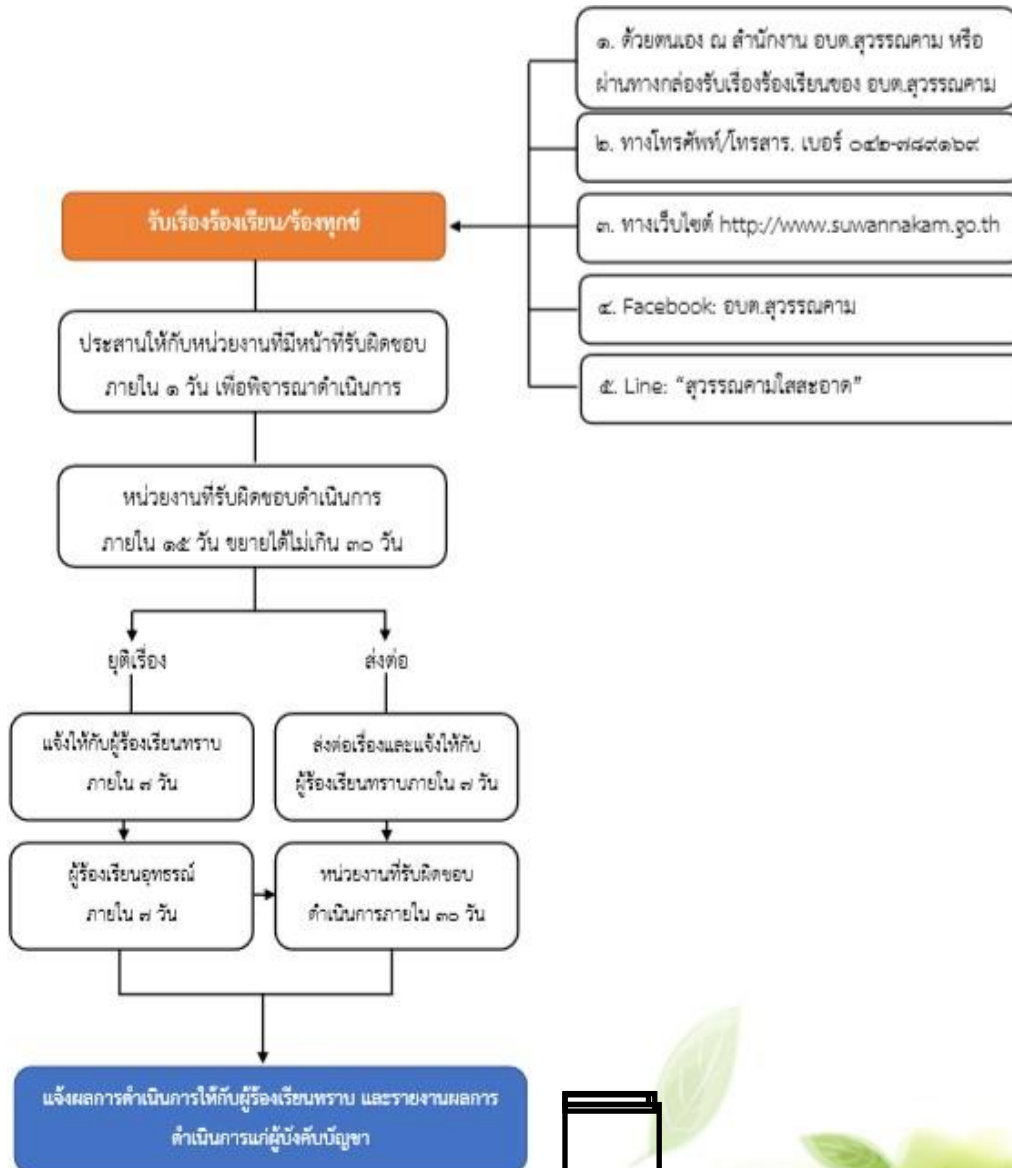
- **กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออกจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเรือเสาะออกโทรศัพท์๐๗๓-๕๗๑๕๖๙

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเรือเสาะออก หมู่ ๒ ตำบลเรือเสาะออก อำเภอเรือเสาะ จังหวัด นราธิวาส ๙๖๑๕๐ โทรศัพท์๐๗๓-๕๗๑๕๖๙.

แผนผังการดำเนินงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ด าเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ระยะเวลาด าเนินการ หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.เรือเสาะออก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์อบต.เรือเสาะออก	ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๗๑๕๖๙	ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางFacebook	ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ทุกครั้ง

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.เรือเสาะออก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๗. มาตรฐานการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

๗.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๗.๒ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ (แบบ รท.๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ทำที่ ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสาะออก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....