คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่รัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก

อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนองทุกข์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐองค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงานจัดทคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนองทุกข์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐองค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงานจัดทคู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑๑
ขอบเขต	๑๒
สถานที่ตั้ง	๑๒
บทที่๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
ช่องทางการร้องเรียน	๑๓
บทที่๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
บทที่๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบ รท.๑)	๑๘
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบ รท.๒)	๑๙
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๒๐
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๒๑

บทนำ

ปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นคู่กับสังคมของแต่ละประเทศเป็นเวลานาน เกิดได้ในหลากหลายรูปแบบ หลากหลายลักษณะ วิธีการป้องกันและแก้ไข ความรู้ความเข้าใจ ของแต่ละประเทศก็ต่างกัน ออกไป มีผลทำให้การกระทำบางการกระทำไม่จัดว่าเป็นการทุจริตคอรัปชั่น ทั้งนี้ ล้วนแต่เกิดจากปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่ขับเคลื่อนโดยผู้มีอำนาจเป็นสำคัญ อย่างไรก็ดี การทุจริตคอรัปชั่นและ ผลประโยชน์ ทับซ้อน มีความสอดคล้องกันในแง่ของการกระทำ ที่เราสามารถเรียก การขัดกันของผลประโยชน์ส่วนตนกับ ผลประโยชน์ส่วนรวมนั้น เป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่นำไปสู่การคอรัปชั่นที่เกิดขึ้นมากมายในสังคมไทยขณะนี้

ความหมาย

"ทุจริตคอรัปชั่น" ในความจริงแล้วเป็นคำเดียวกัน โดยทุจริตนั้นตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Corruption" ซึ่งคำว่า "ทุจริต" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายไว้ว่า ความประพฤติชั่ว ถ้าเป็นความ ประพฤติชั่วทางกาย เรียกว่า กายทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางวาจา เรียกว่า วจีทุจริต ถ้าเป็นความพฤติชั่ว ทางใจ เรียกว่า มโนทุจริต

" **ทุจริตต่อหน้าที่** " หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่าใดอย่าหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจะทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนหรือ ผู้อื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้น ทำให้ตนเองได้ประโยชน์แต่เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม จากความหมายนี้แสดงให้ เห็นว่า การกระทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวมนั้น เป็นการขัดกันของผลประโยชน์ ส่วนตนและส่วนรวม ซึ่งหมายความว่า ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) เป็นการทุจริตคอรัปชั่น รูปแบบหนึ่งนั่นเอง

คอรัปชั่น (Corruption) มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า **Corruption** เป็นคำที่รู้จักกันดีมานานแต่ความหมายแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ใช้ หลักการหรือมุมมองด้านศีลธรรม การเมืองหรือด้านเศรษฐกิจ ในมุมมองของการกระทำนั้น คอรัปชั่นถือเป็นอาชญากรรม (**crime**) ประเภทหนึ่ง ในบางกรณีคอรัปชั่น อาจจะถูกมองในความหมายที่แคบและต่างจากการโกง ยักยอก รีดไถ การขู่ โดยมองว่า คอรัปชั่นเป็นการกระทำของคนสองฝ่ายที่หาประโยชน์ร่วมกันจากฝ่ายที่สามเช่น การติดสินบนหรือหมายถึง การฉ้อราษฎร์บังหลวง เบียด บังเอาโดยอำนาจหน้าที่ราชการ ซึ่งก็มีการโต้เถียงกันว่า คำว่า ฉ้อราษฎร์บังหลวงนั้นมีความหมายแคบกว่าคอรัปชั่น เพราะคำว่าฉ้อราษฎร์บังหลวงนั้นเป็นการเบียดบังเอาทรัพย์ของรัฐและสาธารณะเท่านั้น ต่อมาสำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกาได้แปลคำว่า การทุจริตและพฤติกรรมมิชอบในวงราชการให้ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า corruption นั่นเอง

รูปแบบการทุจริตคอรัปชั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การคอรัปชั่นที่เกิดโดยทั่วไป อาศัยปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นสภาพสังคมของประเทศนั้นๆ ระบบการเมืองการปกครอง โอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูลที่นำไปสู่การคอรัปชั่น สามารถแบ่งรูปแบบการทุจริตได้ ดังนี้

๑. การคอรัปชั่นขนาดใหญ่ (Grand corruption) หมายถึง การคอรัปชั่นที่โดยทั่วไปแล้วมีขนาดของวงเงิน จำนวนมาก

๒. การคอรัปชั่นขนาดย่อย (petty corruption) หมายถึง การคอรัปชั่นในวงเงินจำนวนน้อย

๓. การคอรัปชั่นในเชิงของการบริหารหรือปฏิบัติการ (administrative corruption) หมายถึง การคอรัปชั่น ที่เกิดขึ้นจากลักษณะของการปฏิบัติ การบังคับใช้ระเบียบ การปฏิบัติงานอื่นๆ

๔. การคอรัปชั่นเชิงนโยบาย (policy corruption) หมายถึง การคอรัปชั่นที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบต่างๆ ในเชิง โครงสร้าง ทั้งด้านนโยบาย การดำเนินการ หรือการบริหารงาน โดยการใช้ข้อกำหนดของกฎหมายรองรับ

จากรูปแบบต่างๆที่ได้กล่าวไปนั้น สามารถเกิดการคอรัปชั่นขึ้นได้หลายลักษณะ ในลักษณะที่เกิดพร้อมกัน หรือแยกกันเกิดก็ได้ โดยส่วนใหญ่รูปแบบที่เกิดขึ้นมักจะเกิดขึ้นในรูปแบบ ระบบพวกพ้อง (cronyism) การลอบบี้ (lobbying) การติดสินบน (bribery) และอีกมากมายอันได้แก่

หนึ่ง ฝ่าฝืน หลีกเลี่ยง หรือบิดเบือน ระเบียบแบบแผน หรือกฎข้อบังคับ ตัวอย่างเช่น การแสดงราคาใน บัญชีสินค้าเป็นเท็จ เพื่อประเมินอากรให้ต่ำกว่าอัตราที่เป็นจริง

สอง จูงใจ เรียกร้อง ข่มขู่ หน่วงเหนี่ยวหรือกลั่นแกล้ง เพื่อหาประโยชน์ใส่ตนหรือพวกพ้อง เช่น เมื่อมีประชาชนมาติดต่อราชการที่ต้องเขียนคำร้อง เจ้าหน้าที่รับเขียนให้โดยเรียกเก็บเงินรายละ ๑๐-๒๐ บาท เป็นค่า อากรแสตมป์ซึ่งเกินอัตราจริง เป็นต้น

สาม สมยอม รู้เห็นเป็นใจ เพิกเฉย หรือละเว้นการกระทำในการที่ต้องปฏิบัติหรือรับผิดชอบตามหน้าที่ เช่น พนักงานสอบสวนรับสินบนเพื่อแปลงรูปคดีจากหนักให้เป็นเบา หรือทำหลักฐานในอ่อนเพื่อให้อัยการสั่งไม่ ฟ้อง หรือเพื่อให้ศาลยกฟ้องผู้กระทำผิด

สี่ ยักยอก เบียดบังซึ่งทรัพย์สินของทางราชการ เช่น การยักยอกเงินค่าอากรแสตมป์ โดยนำเอาอากรแสตมป์ที่ใช้แล้วมาใช้อีก

ห้า ปลอมแปลง หรือการกระทำใดๆ อันเป็นเท็จ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงินของสำนักงาน ที่ดินทำการปลอมแปลงลายมือเจ้าหน้าที่เพื่อยักยอกเงินค่าธรรมเนียมที่ดินและเงินมัดจำรังวัด

หก มีผลประโยชน์ร่วมในกิจการบางประเภทที่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของตนบันดาลประโยชน์ได้ เช่น การรับเงินค่านายหน้าเมื่อมีการจัดซื้อของใช้ในราชการ โดยมีเงื่อนไขเพียงขอให้ซื้อของที่ร้านนั้นๆ

เจ็ด การสมยอมเสนอราคา หรือการฮั้ว เพื่อกำหนดราคาอันเป็นการเอาเปรียบรัฐ เพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันอย่างแท้จริงทำให้รัฐเสียประโยชน์

นอกจากนี้ Heidenheimer ได้จำแนกรูปแบบการเกิดทุจริตออกเป็นเกณฑ์ของสีที่สะท้อนความอดทนของ สังคม ต่อการกระทำต่างๆที่ส่อไปในทางทุจริต ได้แก่

การทุจริตสีดำ (Black corruption) หมายถึง การเห็นพ้องต้องกัน ที่เป็นฉันทามติที่เกิดขึ้นระหว่างชน นั้นและมวลชน ที่เห็นว่าการกระทำนั้นควรตำหนิ ติเตียน และควรได้รับการลงโทษ

การทุจริตสีเทา ('Gray corruption) หมายถึง การที่ความเห็นส่วนหนึ่งของชนชั้นนำเห็นว่าต้องได้การ ลงโทษ ส่วนอีกส่วนหนึ่งมีความเห็นต่างกันออกไป ทำให้ส่วนใหญ่ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นมักจะไม่ชัดเจน เช่น การให้ ค่าน้ำชา การให้ค่านายหน้า การกระทำเหล่านี้สามารถลดหย่อนการใช้กฎระเบียบไปได้

การทุจริตสีขาว ('White corruption) หมายถึง การที่ชนชั้นนำและมวลชน เห็นว่าเป็นการทุจริตที่ไม่ ร้ายแรงมากนัก สามารถยอมรับการกระทำนั้นได้ ทำให้ไม่มีความพยายามที่จะดำเนินการลงโทษ การละเลยของสังคม ที่ถือเอาการยอมรับของสังคมในลักษณะนี้ จะทำให้การทุจริตคอรัปชั่นสามารถเข้ามาแทรกซึมในสังคม จนเป็นเรื่อง ปกติ ซึ่งอาจน าไปสู่การฝังรากลึกในสังคมที่มิอาจแก้ไขได้ โดยส่วนใหญ่การรับผลประโยชน์จะอิงเรื่องขนบธรรมเนียม ประเพณี คือการได้มาแบบไม่ได้ร้องขอ เรียกว่าการแสดงน้ำใจ เช่น เป็นเจ้าภาพงานกุศลของผู้มีอำนาจ

สาเหตุของการทุจริตคอรัปชั่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการทุจริตคอรัปชั่น นั่นคือ การใช้อำนาจ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่เป็นที่ต้องการ ของมนุษย์ โดยเฉพาะ นักการเมือง ข้าราชการ เมื่อมีอำนาจจากการได้รับตำแหน่งแล้ว จึงเป็นหนทางนำไปสู่การ แสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ให้ตนเองและครอบครัวมีความร่ำรวย หรือได้ผลตอบแทนตามที่ตนต้องการ โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าเป็นการได้มาโดยสุจริตหรือไม่

Lord Acton กล่าวว่า เมื่อมีอำนาจก็มักอยากจะให้อำนาจไปในทางที่ผิด และเมื่อมีอำนาจมาก ก็ยิ่งใช้ อำนาจไปในทางที่ผิดมากขึ้น (Power tends to corrupt and absolute power corrupt absolutely) นอกจาก อำนาจจะเป็นกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดการทุจริตแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้เกิดการทุจริตด้วยเช่นกัน ซึ่ง องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ระบบทุจริตคอรัปชั่นมีโครงสร้างรากฐานอันแข็งแกร่งและดำรงอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมี องค์ประกอบดังนี้

หนึ่ง ระบบการเมืองและระบบราชการมีเกราะกำบังที่แน่นหนา

สอง ภาคประชาชนขาดความเข้มแข็งและขาดผู้นำในการต่อต้าน

สาม ค่านิยมที่เป็นอุปสรรคฝังรากลึกในสังคม ค่านิยมของคนในสังคมที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมคอรัปชั่น เช่น ค่านิยมในสังคมอุปถัมภ์

สี่ การขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันคนในสังคมยังขาดอุดมการณ์และขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ กล่าวว่า Robert Kligaard คณบดีของ Rand Graduate School, California ได้คิด สูตรอธิบายการเกิดพฤติกรรมคอรัปชั่นไว้ว่า การทุจริตคอรัปชั่นจะเกิดขึ้นเมื่อมีการผูกขาด (Monopoly) หรือรวบ อำนาจไว้ที่แหล่งเดียว ประกอบกับว่า การตัดสินใจใดๆขึ้นอยู่กับการใช้ดุลพินิจ (Discretion) ของผู้มีอำนาจนั้นๆ เป็นสำคัญ ดังนั้นหากมีมูลค่ารวมของการผูกขาดและการเปิดโอกาสให้ใช้ดุลพินิจมากกว่าความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ (Accountability) โอกาสการทุจริต ไม่โปร่งใสก็จะมีมากขึ้น

Co = M + D –A

Corruption = Monopoly + Discretion –Accountability

การทุจริต = อำนาจผูกขาด + ดุลพินิจ – ความรับผิดชอบ

อย่างไรก็ดี นักวิชาการหลายท่าน ได้มีการจำแนกปัจจัยที่นำไปสู่การทุจริตคอรัปชั่นไว้ ๒ ปัจจัย ได้แก่

๑. ปัจจัยภายใน ที่อยู่ในใจหรือในตัวบุคคล มีองค์ประกอบด้วยกัน ๔ ประการ ได้แก่ โอกาส สิ่งจูงใจ การ เสี่ยงภัย ความซื่อสัตย์ เช่น โอกาส ที่มีการเปิดโอกาสให้ทุจริตก็ควรจะทุจริต สิ่งจูงใจที่อยู่ในลักษณะของ เงิน หรือ สิ่งตอบแทนอื่นๆ การขาดคุณธรรมความซื่อสัตย์ ซึ่งปัจจัยภายในที่เกิดจากตัวบุคคลนั้น เราสามารถ รับรู้ได้ว่าการ ทุจริตนั้นจะมาในลักษณะของผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest)

๒. ปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจ เกิดขึ้นเพราะค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ จำนวนเงินที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน (เงินเดือน) มีไม่พอกับความต้องการใช้ในแต่ละเดือน รวมไป ถึงความ ต้องการที่ไม่สิ้นสุด ด้านการเมือง เป็นการใช้เงินในการหาเสียง 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 รูปแบบของการใช้ตำแหน่งในการแสวงหาผลประโยชน์ มีญาติหรือพวกพ้องมาเป็นผู้รับเหมาการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มี การเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มของตน รวมถึงการเก็บรายได้แล้วไม่ส่งคลัง พร้อมทั้งมีการแก้ไขหลักฐานการเงิน เป็นต้น

๑.๒ การทุจริตที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจและขาดคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีพนักงานท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถที่ไม่ตรงกับงาน หรือไม่มี ความรู้ เฉพาะด้านดีพอ ก็จะทำให้การปฏิบัติงานแต่ละครั้งอาจน าไปสู่ความผิดพลาดได้ง่าย และยังยังส่อไป ในทางทุจริต อีกด้วย

๑.๓ การทุจริตที่เกิดจากอำนาจ บารมี อิทธิพล พบว่าในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง มี การครอบงำของอำนาจ อิทธิพลทางการเมืองของผู้บริหารท้องถิ่นอยู่เยอะ จึงทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย และ ยาก ต่อการตรวจสอบการใช้อำนาจโดยไม่ชอบนี้ และส่วนสำคัญอีกประการคือการวัฒนธรรมของสังคมไทยได้ หยั่งราก ลึกลงไปในสังคม เช่น การสำนึกบุญคุณผู้มีพระคุณ ความเกรงกลัวอิทธิพลของผู้มีบารมี ส่งเหล่านี้ ล้วนแต่เป็น ช่องทางให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีโอกาสใช้อำนาจหน้าที่การงานในการแสวงหาผลประโยชน์

๒) ลักษณะการทุจริตที่เกิดจากการบริหารงานและองค์การ

๒.๑ การทุจริตที่เกิดจากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เป็นการปิดบังข้อมูลทั้ง ทางด้านการเงิน งบประมาณ ช่องทางการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง จึงทำให้การใช้จ่าย งบประมาณเป็นไปได้ง่าย ไม่มีผู้ตรวจสอบ

๒.๒ การทุจริตที่เกิดจากการบริหารด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการเงิน การคลัง สาเหตุมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอ้างว่าไม่ทราบเรื่องการจัดทำ จัดซื้อจัดจ้าง โดยส่วน ใหญ่ จะเป็นเรื่อง การไม่ทำทะเบียนยืมเงิน ไม่ทำบัญชีคุมรายรับรายจ่ายที่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการท าหลักฐาน การเบิกเงิน ไม่มีการตั้งประชาชนเข้ามาตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องต่างๆเหล่านี้เป็นเรื่องที่ก่อให้เกิดการ ทุจริตแทบทั้งสิ้น

๓) ลักษณะการทุจริตที่เกิดจากการตรวจสอบและกฎระเบียบ

๓.๑ การทุจริตที่เกิดจากช่องว่างของกฎระเบียบและกฎหมาย พบว่าในกรณีที่กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถดำรงตำแหน่งได้ ๔ ปีนั้น เป็นการเปิดช่องว่างให้เกิดการทุจริตมากขึ้น เพราะหากสมาชิกสภาท้องถิ่นกับผู้บริหารท้องถิ่น เป็นพวกพ้องกัน ก็เป็นช่องว่างในการทุจริตได้ เพราะขาดซึ่งการถ่วงดุลอำนาจที่เข้มแข็ง

๓.๒ การทุจริตที่เกิดจากตรวจสอบขาดความหลากหลายในการตรวจสอบจากภาคส่วนต่างๆ ภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและคณะกรรมการป้องกันและ ปรามปรามทุจริตแห่งชาติ และมีจำนวนคนไม่เพียงพอในการตรวจสอบในทุกพื้นที่ เป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างเท่านั้น จึงทำให้เกิดความไม่หลากหลายและไม่ทั่วถึง

มาตรการป้องกันและแก้ไขการทุจริตคอรัปชั่น

จากปัญหาการคอรัปชั่นที่กล่าวมาข้างต้น สามารถป้องกันและแก้ไขได้ จำเป็นต้องอาศัยการดำเนินของ หลายๆฝ่ายเป็นสำคัญ ทางภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน รวมถึงองค์กรที่มีหน้าที่ตรวจสอบการใช้ อำนาจรัฐด้วย ทั้งนี้ มาตรการแก้ไขปัญหาสามารถแยกได้เป็น ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง เสนอให้มีการแต่งตั้งประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างโดยเฉพาะในขั้นตอนการตรวจ รับงาน รวมไปถึงการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดำเนินการเรื่องจัดซื้อจัดจ้างนี้ เพื่อป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับคู่ผู้ขายมากจนเกินไป และการบริหารบุคลากร ให้มีการลดอำนาจผู้บริหารท้องถิ่น โดยแบ่ง อำนาจการบริหารบุคคลออกเป็น ๒ ระดับ กล่าวคือ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารระดับปลัดท้องถิ่น รองปลัดท้องถิ่น และหัวหน้าหน่วยต่างๆ นอกจากนั้นเป็นอำนาจการบริหารงานบุคคลของปลัดท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีการเลือกบุคคลเข้ามาท างานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีวุฒิการศึกษาและความรู้ ความสามารถตรงกับงานที่ทำ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดการทุจริตได้

ด้านที่ ๒ ความร่วมมือจากภาคประชาชน เช่น การให้ประชาชนรับรู้ข่าวสาร เสริมสร้างบทบาทของภาค ประชาชนในการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบที่ท้องถิ่น ดำเนินการ หรือ ให้มีการจัดทำคู่มือประชาชนมอบให้ประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ซึ่งคู่มือต้องมี เนื้อหาที่เข้าใจง่าย เนื้อหาที่ชัดเจน จะทำให้การตรวจสอบภาคประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านที่ ๓ ปรับปรุงโครงสร้างภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปรับปรุงบทบาทของสำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน ให้มีการเพิ่มกำลังคนในการตรวจสอบ รวมถึงการประสานงานกับองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแลท้องถิ่นเพื่อแสวงหาแนวทางในการตรวจสอบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์กรที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการป้องการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑) การตรวจสอบองค์กรผู้มีอำนาจในการกำกับดูแล

๑.๑ กระทรวงมหาดไทย ผ่านการใช้อำนาจตามกฎหมายในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการใช้อำนาจลงโทษทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น การให้ความ เห็นชอบ การอนุมัติ อนุญาต เพิกถอน ระงับยับยั้ง สั่งการยกเลิกการกระทำที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ใน งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควบคุมการออกกฎ ระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการชี้แจง การกำหนด มาตรฐานต่างๆในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือปฏิบัติ

๑.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัด ที่มีฐานะในการกำกับดูแล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือเทศบาลเมือง

๑.๓ นายอำเภอ ที่มีฐานะในการกำกับดูแลเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) การตรวจสอบองค์กรที่มีบทบาทในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๑ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ ความถูกต้องและความมีอยู่จริงของทรัพย์สินและหนี้สิน ตรวจสอบการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วย ความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ และทำการตรวจสอบในกรณีที่มีผู้กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

๒.๒ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ทำหน้าที่ตรวจสอบดูแลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบถึงความชอบด้วยกฎหมายและตรวจสอบถึงความมี ประสิทธิภาพในการใช้จ่ายเงินทั้งในส่วนที่เป็นงบประมาณและรายได้จากส่วนอื่นๆ ขององค์กรปกครองส่วยท้องถิ่น

๒.๓ ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงในกรณีที่มีคำร้องเรียนว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วน ท้องถิ่นไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติ หน้าที่อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม

๒.๔ **สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน** เจ้าหน้าที่ของรัฐถูกกล่าวหาว่า กระทำฐานทุจริตต่อหน้าที่อาจถูกดำเนินการตามกฎหมายฟอกเงิน

๓) การตรวจสอบจากภาคประชาชน โดยประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิในการมีส่วน ร่วมในการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้รับรองสิทธิไว้ ซึ่งการใช้สิทธิของ ประชาชนจะเป็นการช่วยให้เกิดการตรวจสอบการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง โดยกลไก การตรวจสอบจะประกอบไปด้วย การเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ หรือการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการควบคุมโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

โดยสรุป ในประเทศไทยยังมีการทุจริตคอรัปชั่นอยู่มาก และมีแนมโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้สถาบัน การเงินและภาพรวมของประเทศมีความน่าเชื่อถือที่ลดลง ปัญหาทุจริตคอรัปชั่นนั้นไม่ได้เกิดเฉพาะในระดับประเทศ ในระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีปัญหาทุจริตคอรัปชั่นเช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจัยสำคัญส่วนใหญ่ที่ ทำให้เกิดปัญหานี้คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์สาธารณะ ที่ เราเรียกกันว่า ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) ที่สะท้อนให้เห็นในลักษณะของระบบเครือญาติ พวก พ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เกิดการทุจริตคอรัปชั่นในรูปแบบต่างๆขึ้นมากมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลประโยชน์ทับ ซ้อน เป็นการคอรัปชั่นอย่างหนึ่ง เป็นปัจจัยส่งเสริมทำให้เกิดกันและกัน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาการทุจริตคอรัปชั่น สามารถป้องกันและแก้ไขได้ และจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือของ ทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรต่างๆ ภาคประชาชน รวมถึงสังคมที่จำเป็นต้องมีความตระหนักถึงปัญหาและสาเหตุที่มา จากค่านิยมต่างๆ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน หากแต่สังคมยังมีแนวคิดหรือทัศนคติแบบเดิมๆ ก็ไม่ สามารถจะป้องกันหรือแก้ไขปัญหาทุจริตคอรัปชั่นได้ ถึงแม้จะมีมาตรการหรือวิธีการที่ดีอยู่ก็ตาม

ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ศธ ๖๖๓๒/ว๑๑๐๑ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๘ เรื่อง ขอเชิญร่วมประชุมชี้แจงขั้นตอน และกระบวนการส ารวจข้อมูลภายใต้โครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จังหวัดชลบุรี ได้แจ้งว่า ส านักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการ ดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสานักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางใน การปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑, เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก ได้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าว

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรือเสาะ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะ ประชาชน

ขอบเขตการดำเนินงาน

กระบวนการการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียน

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการของศูนย์ฯ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

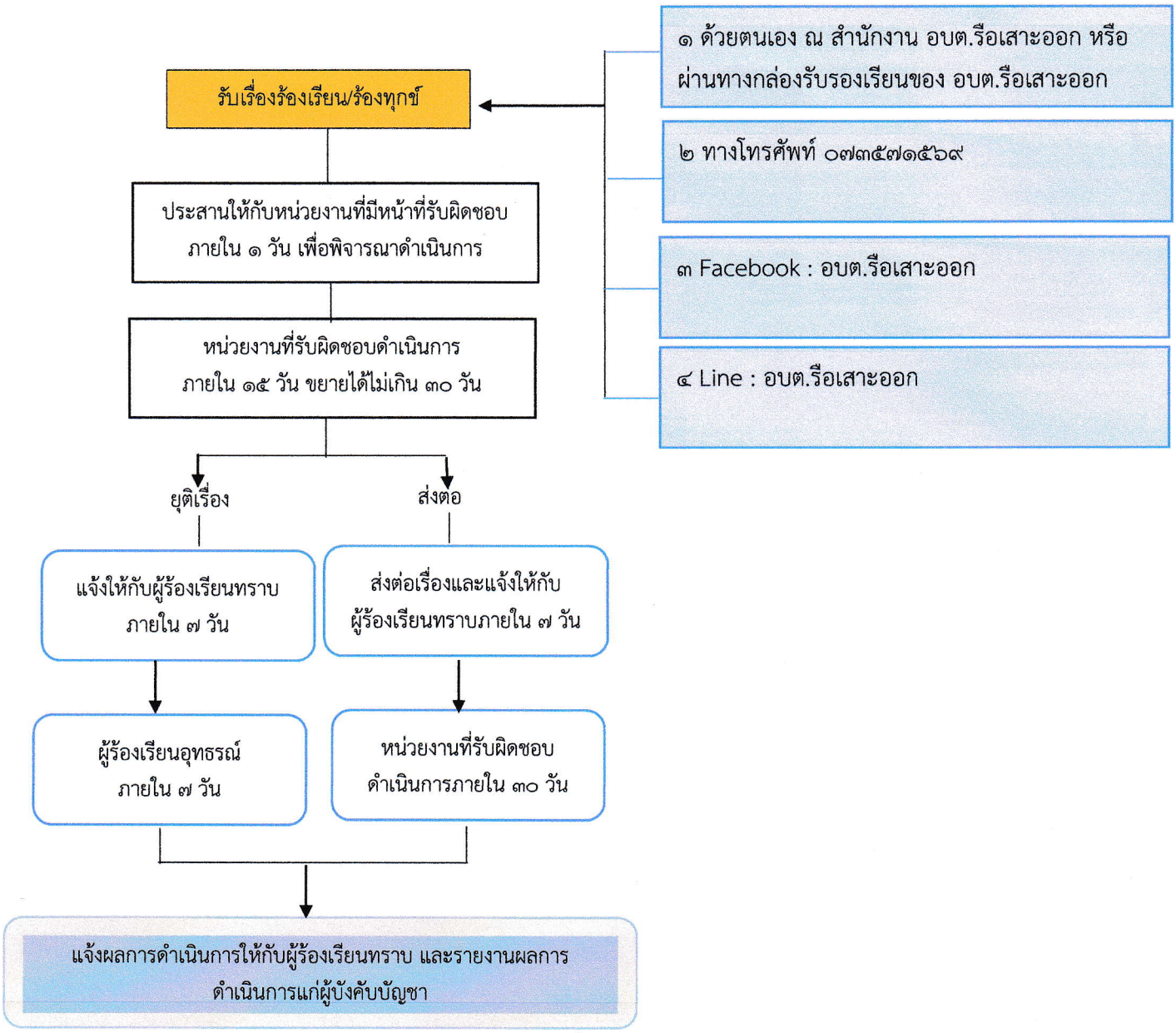
- **กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออกจะให้ ข้อมูลขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินกดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน /ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก โทรศัพท์ ๐๗๓๕๗๑๕๖๙

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก ๑๔๒ ม. ๒ ตำบลรือเสาะออก อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๕๐ โทรศัพท์ ๐๗๓๕๗๑๕๖๙

แผนผังการดำเนินงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

จัดตั้งศูนย์ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรือเสาะออก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง

ความถี่ในการตรวจสอบ ระยะเวลาดำเนินการ หมายเหตุ

ร้องเรียนด้วยตนเอง

ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ

ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.รือเสาะออก

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.รือเสาะออก

ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ .๐๗๓๕๗๑๕๖๙

ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ

ร้องเรียนทาง **Facebook**

ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทุกครั้ง

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.รือเสาะออก ให้ดำเนินการประสาน

(แบบ รท.๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง..... .....
....
....
....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด
๒) ..... จำนวน.....ชุด
๓) ..... จำนวน.....ชุด
๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

๗.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๗.๒ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

(แบบ รท.๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ทำที่ ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
องค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี
ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามัคคี พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหนาที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....