

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๖

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล(Good governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance)

/๖.คำก่าจัดความ...

๖. คำจำกัดความ

"**เรื่องร้องเรียน**" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เช่น การประพดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

"**ผู้ร้องเรียน**" หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

"**ผู้มีส่วนได้เสีย**" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

"**เจ้าหน้าที่**" หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

"**การดำเนินการ**" หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

"**ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพดมิชอบ**" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

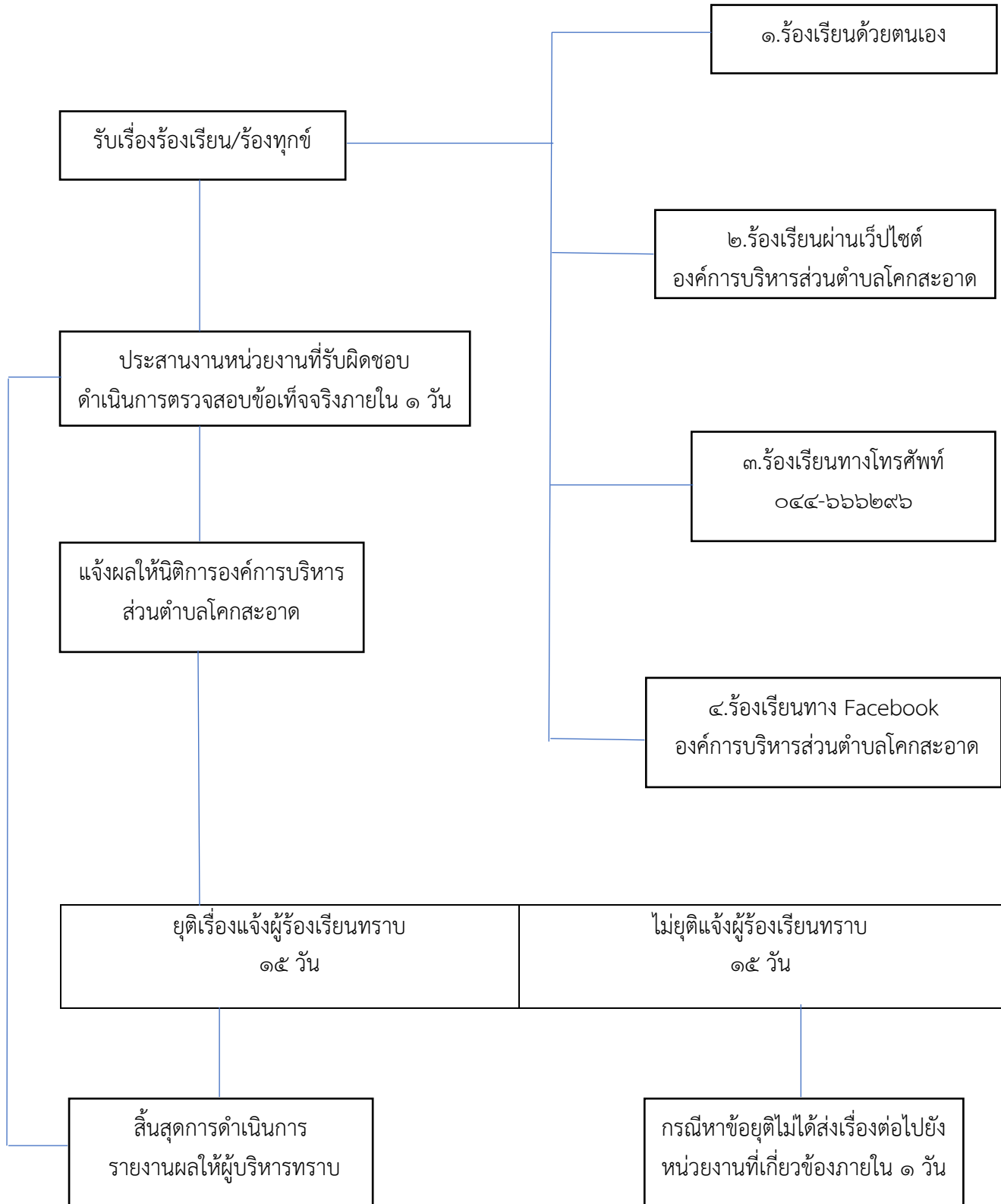
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ	➡	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
เปิดให้บริการ	➡	วันหยุด , วันหยุดนชัตกษ	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.
เปิดให้บริการ	➡	ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๖๒๙๖
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพดมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบล
- ๕) เว็บไซต์ <https://www.khoksaard.go.th/portal/index.php#module=michop>
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลข ๐๖๕-๑๒๐๐๔๔๓

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



/ช่องทางแจ้งเรื่อง...

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่อง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๕. รายละเอียดของข้อมูลของผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

/๑๓. การรายงานผล...

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
๓. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับวันทำการ ไม่นับรวมวันหยุด/วันหยุดนักขัตฤกษ์

๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

/แบบคำร้องเรียนการทุจริต...

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๒๒๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโคกสะอาด

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

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

เบอร์โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริตเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.)จำนวน.....ชุด

๒.)จำนวน.....ชุด

๓.)จำนวน.....ชุด

๔.)จำนวน.....ชุด

๕.)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)