

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกันอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวงมีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง เช่น การประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทร หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้ผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

"การดำเนินการ " หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

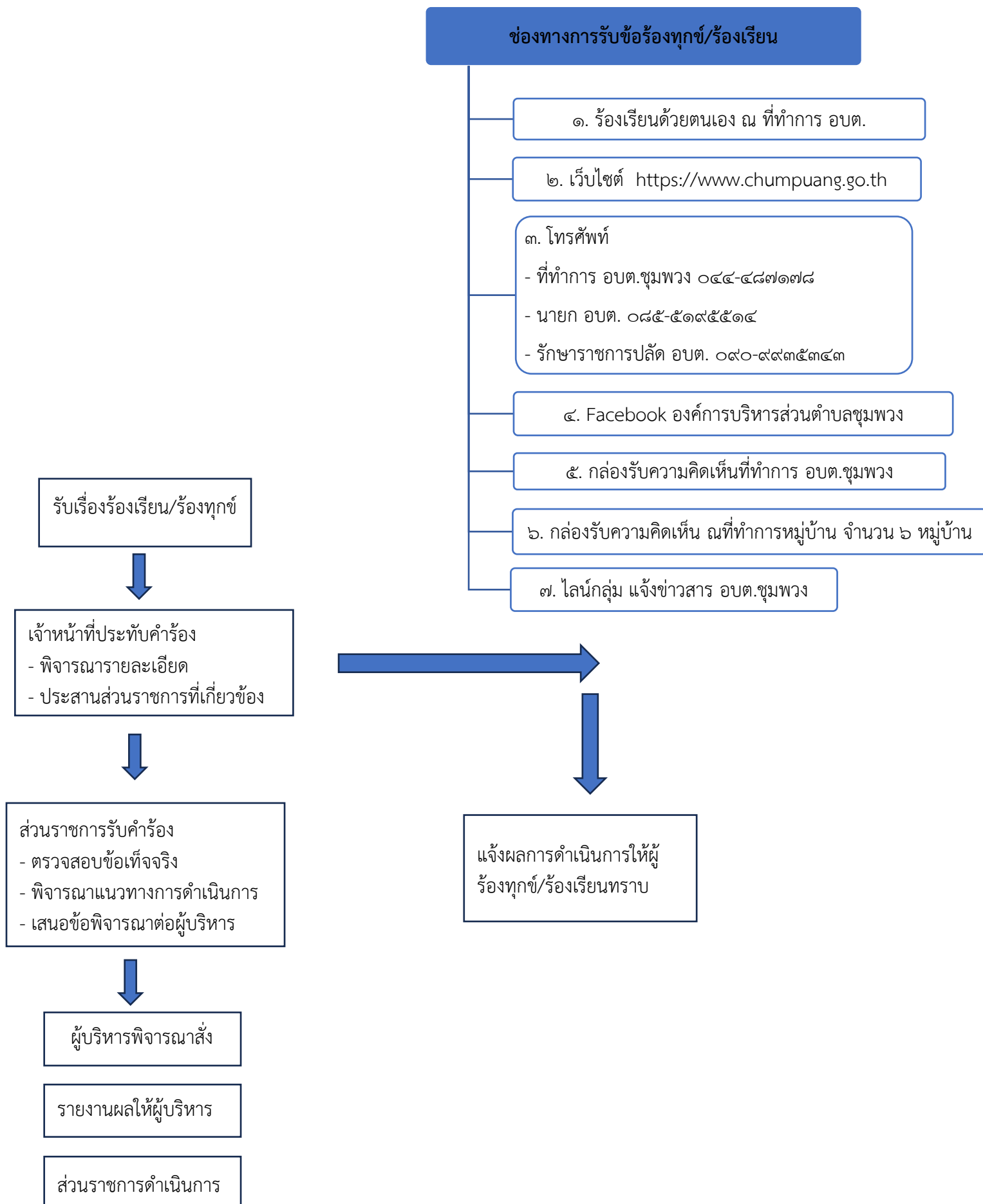
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ณ ที่ทำการ อบต. เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) แต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และเปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเองแจ้งได้ที่งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง
- ๒) ทางไปรษณีย์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๔๘๗๑๗๘
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง
- ๕) เว็บไซต์ <https://www.chumpuang.go.th>
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง หมายเลข ๐๘๕-๕๑๙๕๕๒๔

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง
ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ชุมพวง

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยรายละเอียดคือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดขึ้น
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

๑๓. รายละเอียดที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

- ๑) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง
- ๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- ๓) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริการทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริการทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดไทรดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพวง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขบัตรประชาชน.....ที่อยู่
เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว.....ตำแหน่ง.....
หน่วยงาน.....
โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้.....
.....
.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ๑).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๒).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๓).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๔).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

- ๑).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๒).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๓).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๔).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)