

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว
อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว
โทร. ๐๔๔ ๖๖๖๐๑๘-๙

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่อง ทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหาร ส่วนตำบลสระแก้ว เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลสระแก้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วจะเป็น ประโยชน์สาหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน อย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
รายงานเวลาเปิดให้บริการ	๒
ระยะเวลาการเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๒
แผนผังกระบวนและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ระยะเวลาในการดำเนินการ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้องเรียนทางทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

๑.หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความ พึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้สอดคล้องกับ ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์ จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสระแก้ว เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไป ใน ทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การ ป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบ อย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒.สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๓.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทาง ทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. เปิดให้บริการทางสื่ออิเลคทรอนิคส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง https://www.sakeawlocal.go.th/

๘.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว เลขที่ ๑๑๑ หมู่ ๑๑ ตำบลสะแก้ว อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔ ๖๖๖๐๑๘ -๙

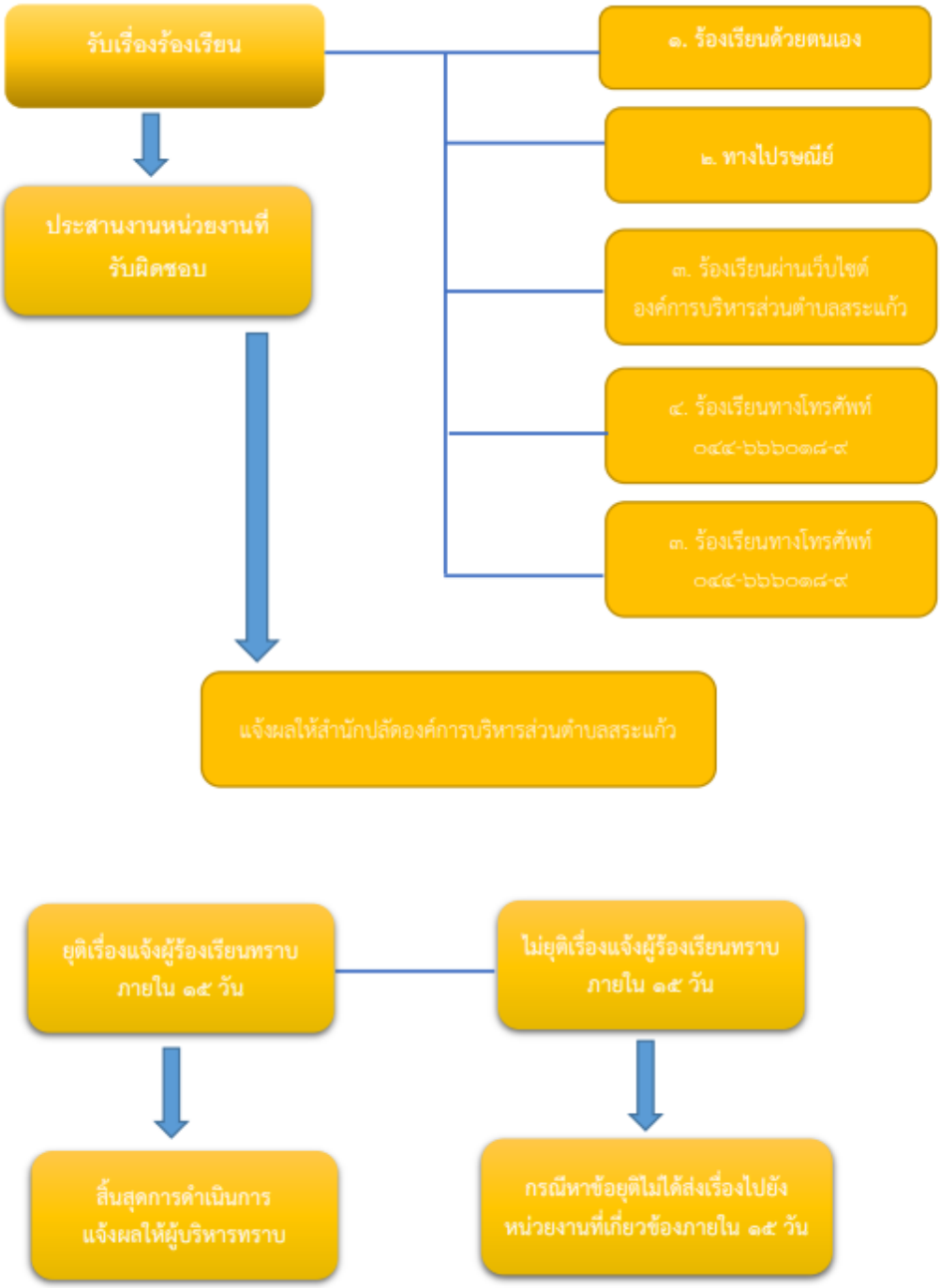
๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

๕) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว https://www.sakeawlocal.go.th/

๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว
https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๐๓๒๗๓๘๒๖๐๐&locale=th_TH

๗) สายตรง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว หมายเลข ๐๖๒ ๕๒๔ ๙๑๙๒

๙.แผนผังกระบวนและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความ คิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลสระแก้ว	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน ทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๑๒.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอหนองหงส์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสาเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที ่งานนิติกรดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖.แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนทางทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....

ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... ช่องทางการติดต่ออื่น ๆ .....

มีความประขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้.....

.....

ช่วงเวลาการกระทำผิด.....

.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)