

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่
อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน

โทร. ๐๕๔ – ๗๑๘-๙๕๙

โทรสาร.๐๕๔ – ๗๑๘-๙๕๙

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต บริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ระยะเวลาเปิดใช้บริการ	๒
ข้อแนะนำ/ข้อควรรู้ก่อนร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒-๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน การทุจริต	๕

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับร้องเรียนการทุจริตและ“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. ข้อแนะนำ/ข้อควรรู้ ก่อนร้องเรียน

ผู้ที่มีความประสงค์จะร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ ต้องระบุข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

๑.ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้อง

๒.ระบุข้อกล่าวหาหรือพฤติการณ์ของการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๓.ระบุช่วงเวลาของการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๔.ชื่อ-สกุล และช่องทางการติดต่อของผู้ร้องจะระบุหรือไม่ก็ได้

๕.แนบเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

๘ . ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริต เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๗ วัน

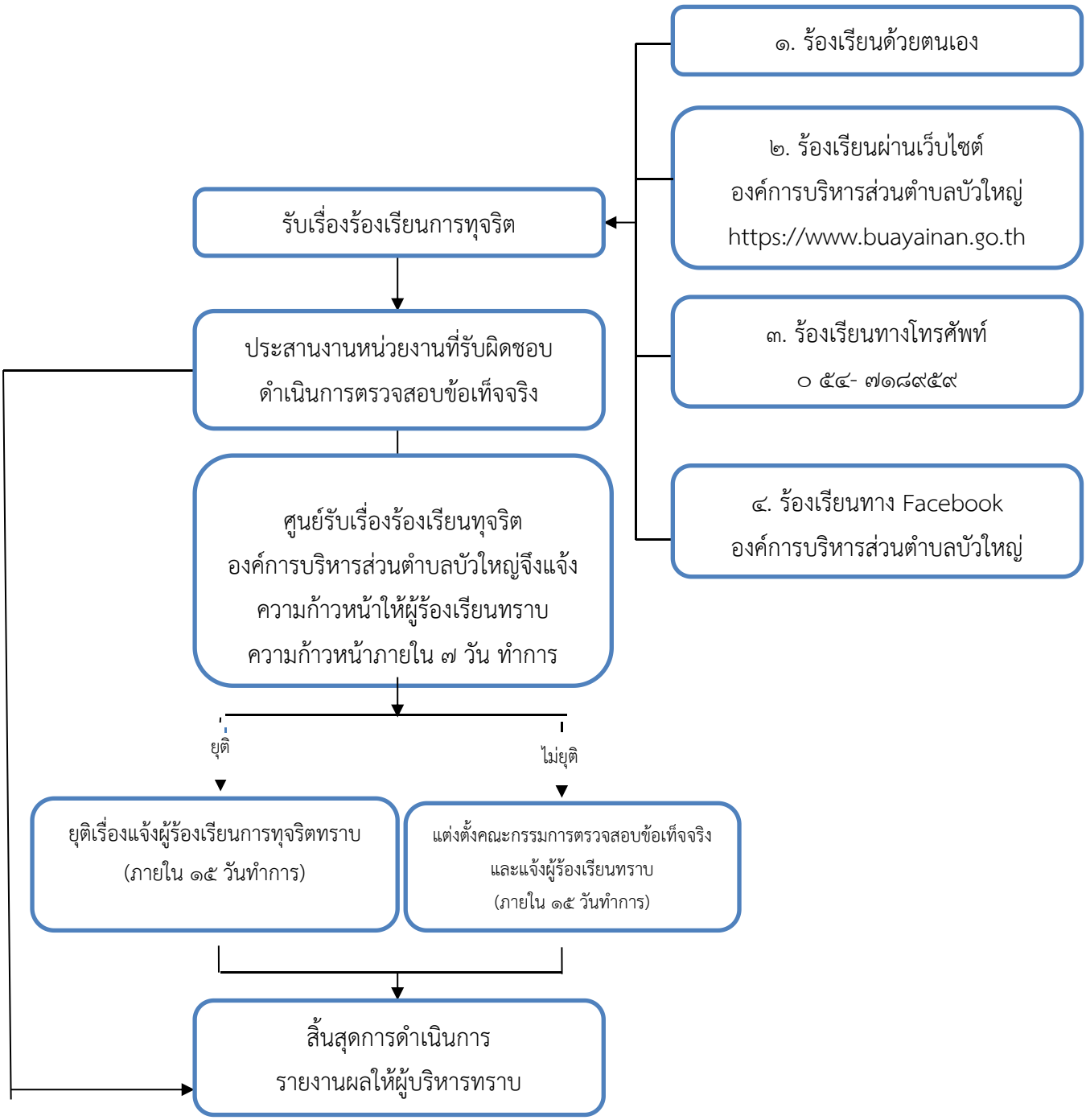
๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร เพื่อสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน การทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน การทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน การทุจริตเพื่อประสานและตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบตและผู้บริหาร อบต.
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบตและผู้บริหาร อบต.
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ – ๗๑๘๙๕๙ และโทรสายตรงผู้บริหาร ๐-๙๓๕-๙๓๕-๘๘๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบตและผู้บริหาร อบต.
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบตและผู้บริหาร อบต.

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน การทุจริตโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน

๙.๒ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและข้อเท็จจริงพฤติกรรมหรือเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๙.๓ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่ อ.นาน้อย จ.น่าน

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๗๑๘-๙๕๙

-หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๗๑๘-๙๕๙

-เว็บไซต์ https://www.buayainan.go.th

ภาคผนวก

แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร/เจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวใหญ่

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้).....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียนเป็นประชาชน/ข้าราชการ.....

ผู้ถูกร้องเรียน (คำนำหน้าชื่อ).....ชื่อ.....สกุล.....

สังกัด/สำนัก/กอง/กลุ่มงาน/ศูนย์ฯ.....(หากรู้)

ตำแหน่ง/ระดับ.....(หากรู้)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส **(รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ)** ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร)..... จำนวน..... ชุด

๒) (พยานวัตถุ)..... จำนวน..... ชุด

๓) (พยานบุคคล)..... จำนวน..... ชุด

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย