



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้อง มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไป ด้วยความถูกต้องยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ช่องทางการรับร้องเรียนการทุจริต	๓
๔. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๖. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทนำ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสมรรถภาพของบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

เพื่อให้ระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องราวร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน เช่น ติดด้วย ตนเอง ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว/ติดต่อทางโทรศัพท์/ทางเว็บไซต์ตอบต. www.nbsao.go.th ทาง www.facebook.com อบต. หนองบัว

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

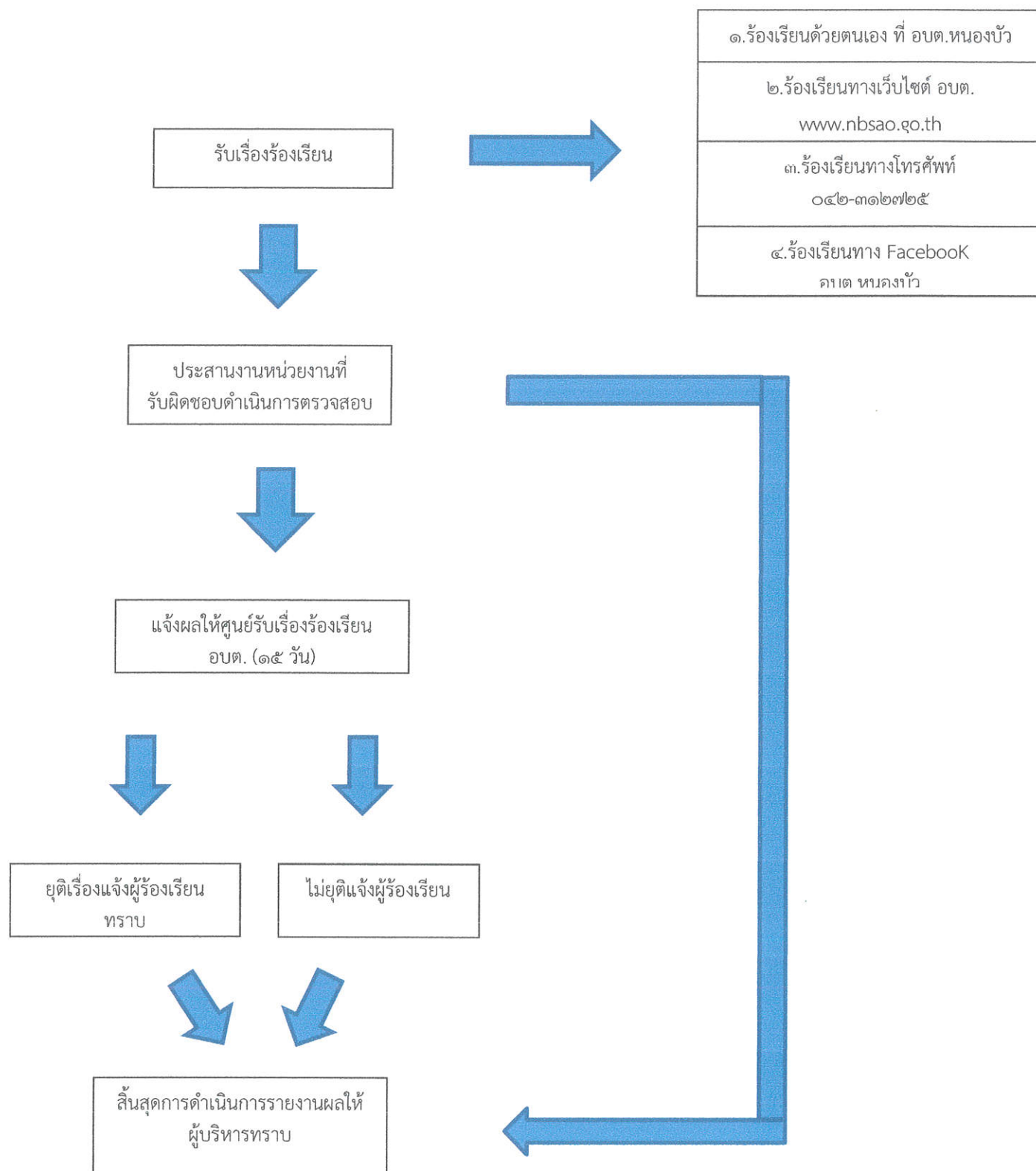
ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเองแจ้งได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
- ๒) ทางไปรษณีย์ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๒๗๒๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.nbsao.go.th>
- ๖) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว
- ๗) ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถิ่น โทรศัพท์. ๐๙๕-๕๖๔๖๙๘๙

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียน เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) รายละเอียดของข้อมูล ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต และประพฤติมิชอบ

๔) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

๕) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชา มอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านถิ่น ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว พิจารณาดำเนินการ

ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว

.....ช่วงเวลาการกระทำความผิด วัน/เดือน/พ.ศ.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง

ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

/เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)