

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านกรรไ้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา เป้ากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีความสำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต 4 ช่องทาง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ ได้กำหนดการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักงานปลัด และองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ พังงเป็นอย่างกว้าง แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
- บทนำ	1
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบข่ายหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
- หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสค้ายาเสพติด	3
- ขั้นตอนการปฏิบัติ	3
- การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	3
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	3
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางธุรกิจ	4

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาศึกษา วงการอบการ ดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประชาชน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จทั้ง 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงาน/ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

ช่องทางที่ 2 โทร 0-4384-0728 ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.5resomdei.go.th

ช่องทางที่ 4 ทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสมเด็จ

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราว/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามามีปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสวงหาหรือแลกเปลี่ยนกับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเป็นเลิศและเกินกว่าครึ่งช่วยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต่อไป

3.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3.2 ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้ส่วนราชการเฝ้าระวัง คำนึงการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิสัยของส่วนราชการ

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

3.4 ปฏิบัติการร่วมระดับ หรือสภาสถาบันการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.5 คู่มือจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

3.6 ศึกษา ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1) ใช้คำย่อคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

1.2 วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

1.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังรางวัลหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีนครคีต

4) ไม่มีเงินค่าร้องเรียนแต่เจ้าพนักงานจะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการได้มีกรณีพิพาทระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีนครินทร์ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบ ขึ้นตอบ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ
- 2) เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วันทำการ
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 1. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
 2. แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ
- 4) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ช่องทางการรับแจ้งร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ จากข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1 ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรี สมเด็จ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	วัน วันหยุดราชการ
2 ทางโทรศัพท์ 0-4384-0728	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	วัน วันหยุดราชการ
3 ทางเว็บไซต์หน่วยงาน www. Siesomdet.go.th	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	-
4 ทาง www.facebook.com / องค์การบริหารส่วนตำบลศรี สมเด็จ	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	-