คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง

อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง ในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๖ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และ มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระ ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง เพื่อที่ประชาชน สามารถตรวจสอบเสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้จาก ประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติโดยนำแนวคิดและขั้นตอนสำคัญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็น แนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลกาหลงได้มีการรวบรวมขั้นตอน แนวทาง ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และคำสั่งของคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่อยงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่ามีคุณภาพ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลงในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมจะกำหนดเป้าหมายการพัฒนา และการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ เพื่อก้าวสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย

(1) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง https://bit.ly/3E6Zd8Z

(2) เฟซบุ๊ค “อบต.กาหลง จ.สมุทรสาคร”

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลกาหลง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนิน งานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิ ชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. ส่วนงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงาน เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(1) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง https://bit.ly/3E6Zd8Z

(๒) เฟซบุ๊ค “อบต.กาหลง จ.สมุทรสาคร”

๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

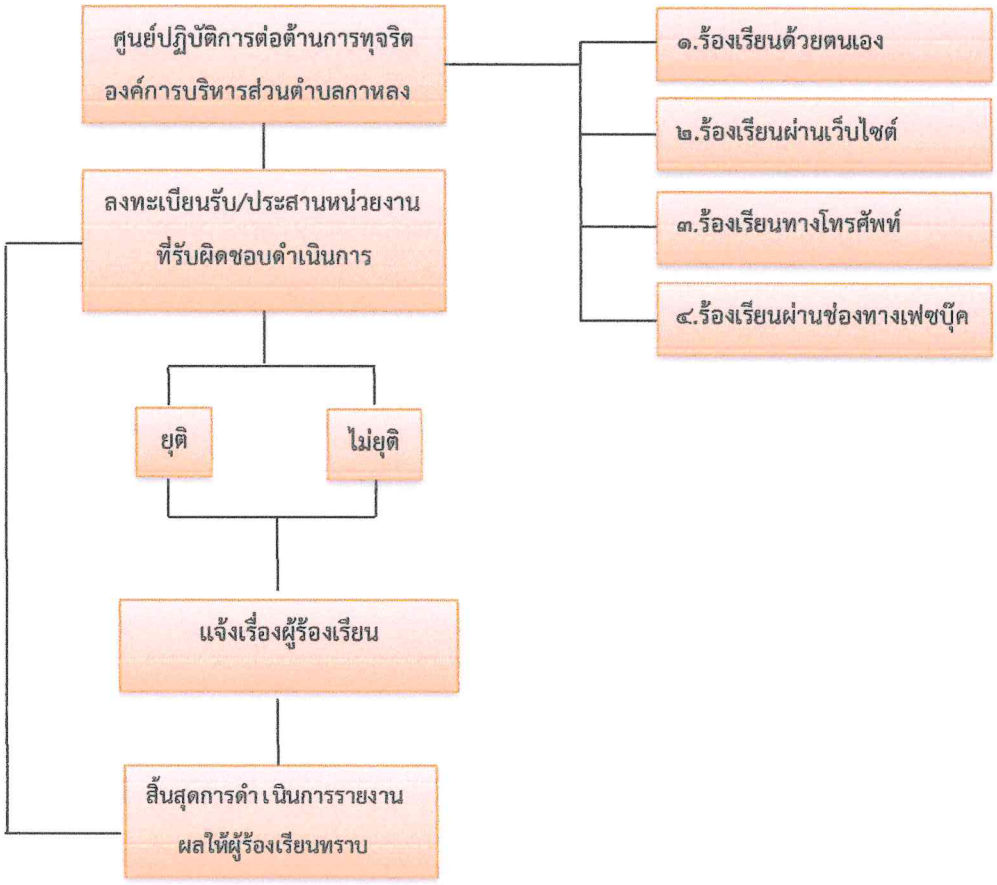
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดาเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

*ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

6. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

8. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้า มายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานและหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟตบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

ภาคผนวก

<u>แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>

ชื่อหน่วยงาน.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....โทรสาร.....

อาชีพ .....ตำแหน่ง .....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลกาหลง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน .....ชุด

๓) ..... จำนวน .....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง .....

วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง.....