



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การจัดการ ข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม กับทุกฝ่าย สามารถตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง การจัดทำคู่มือจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ เป็นกรอบในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อประชาชน รวดเร็วในการดำเนินการและเพื่อวางหลักการทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ อย่างเคร่งครัดและให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หน้าที่	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน	๓
กระบวนการจัดการร้องเรียน/การดำเนินการ	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้อง	๖

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริตในสังคมไทยระหว่างช่วงเวลากว่าทศวรรษ ส่งผลเสียต่อประเทศอย่างมหาศาล และเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในทุกมิติ รูปแบบการทุจริตจากเดิมที่เป็นทุจริตทางตรงไม่ซับซ้อน อาทิ การรับสินบน การจัดซื้อจัดจ้าง ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นการทุจริต ที่ซับซ้อนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตข้ามแดนข้ามชาติ ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่อาชญากรรม อื่น ๆ มากมายและส่งผลกระทบทางลบในวงกว้าง ปัจจุบัน ทุกภาคส่วนในสังคมมีความตื่นตัวและเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตตามบทบาทและภาระหน้าที่ของตนเองเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การรับรู้การทุจริตของประเทศไทย ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา อันสะท้อนได้จากดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยจากข้อมูลดัชนี วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index: CPI) ปี ๒๕๖๔ ประเทศไทยได้ ๓๕ คะแนน โดยมีคะแนนน้อยกว่าปี ๒๕๖๓ โดยในปีนี้จัดอยู่ในอันดับที่ ๑๑๐ ของโลก จากจำนวนทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศทั่วโลก แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยยังมีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในระดับสูง และสมควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่ม ในสังคมให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละ หน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปราม การทุจริต สร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยุกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการ และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานสากล เพื่อสร้างสังคมที่มี พฤติกรรมร่วมด้านการทุจริตในวงกว้าง และมีปัจจัยความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ทุกภาคส่วนร่วม ส่งเสริมการกล่อมเกลாதองสังคมและส่งเสริมการเรียนรู้ มุ่งเน้นการปรับพฤติกรรม “คน” โดยการ “ปลูก” และ “ปลุก” จิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดี มีวัฒนธรรมสุจริต สามารถแยกแยะได้ว่า สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนตน สิ่งใดเป็นประโยชน์ส่วนรวม มีความละเอียดต่อการกระทำความผิด ไม่เพิกเฉยต่อ การทุจริต และเข้ามามีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรม และค่านิยมสุจริตของหน่วยงานในสังกัดเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมค่านิยมที่ยึดประโยชน์ สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ถือเป็นยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญ อันจะส่งผลให้การทุจริตในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่น้อยลง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด อบต. เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) รวมทั้งรักษาผลประโยชน์ ของทางราชการ

๔) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายงานสามารถหาความรู้ และนำคู่มือไปใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบขั้นตอนและขบวนการซึ่งสามารถตรวจสอบได้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนชัฎฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๙๗๖๒๑๘

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๕) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban_๐๖๓๐๑๒๑๐@dla.go.th

๖) เว็บไซต์ <http://www.semamai.go.th>

๗) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หมายเลข ๐๙๐ ๒๗๑๔๓๓๙, ๐๔๔ ๙๗๖๒๑๘

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๙.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเป็นจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานแน่นอน

๑๐. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์

- ๑) ชื่อและข้อมูลของผู้ร้องเรียน
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรที่เกี่ยวข้องกับการกระทำดังกล่าว
- ๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๕) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน
- ๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ เป็นต้น (ถ้ามี)

๑๐.๒ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน โดยจะสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน มูลกรณีการกระทำการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังงานกฎหมายและคดี

๙.๓ กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.semayai.go.th (ร้องเรียนการทุจริต) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban_๐๖๓๐๑๒๑๐@dla.go.th หรือ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ เจ้าหน้าที่ระบบจะเข้าระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือไม่ สามารถติดต่อประสานงานจากผู้ร้องเรียนได้หรือไม่ โดยต้องมีข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถติดต่อ สอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มูลความจริงได้

* ทุกกรณีที่มีการร้องเรียน ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๑๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการ

- ๑) ให้สำนักปลัด อบต.เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน รับฟังประเด็นปัญหา
- ๓) วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ให้คำแนะนำ แก้ปัญหา วิเคราะห์ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนใด เป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต หรือเรื่องการประพฤติมิชอบ
- ๔) รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ต้องเข้าหลักเกณฑ์ตามหลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓ /ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และหากเป็นจริง บังคับบัญชา สั่งสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยตั้งคณะกรรมการ หรือสืบสวนทางลับ ทั้งนี้ให้โอกาสเจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมโดยให้เริ่มทำการ ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๕) หากไม่พบการกระทำความผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบว่ามามีมูลการกระทำผิดจริง โดยพบว่าเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนโดยให้ดำเนินการภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผลพิจารณา เป็นประการใดให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่เพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

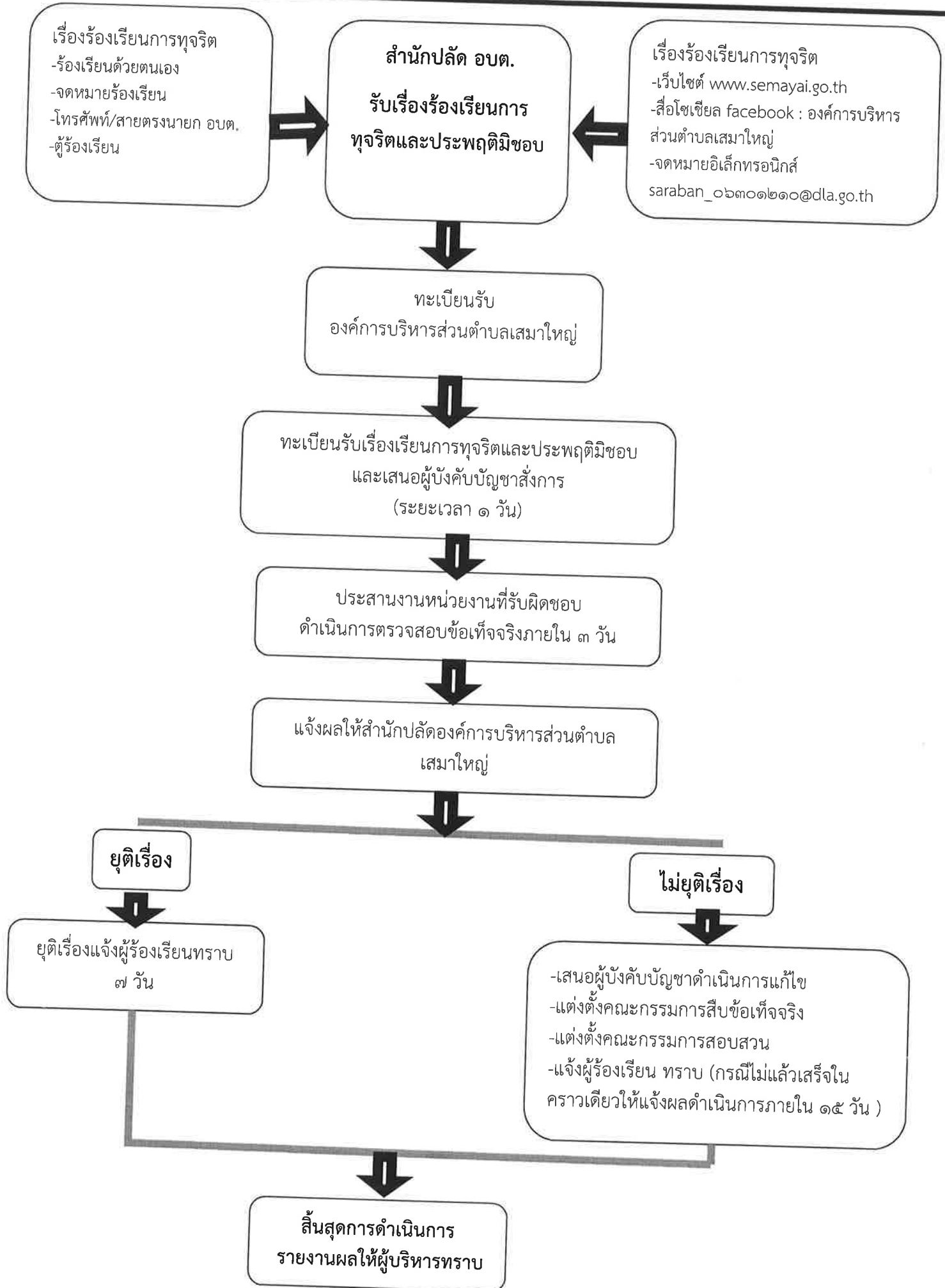
๖) เมื่อดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใดให้งานกฎหมายและคดี องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่ผู้ร้องเรียน ไม่มีข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลเสมาใหญ่	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่



๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดีดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่

ผู้ร้องเรียน ชื่อ - สกุล.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

E-mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน ชื่อ - สกุล.....

ตำแหน่ง /ระดับ/หน่วยงานภายใน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด ::

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....

สกุล.....

หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::

ลงชื่อ.....

ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

เดือน.....

พ.ศ.....

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายกระทำความที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

(๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

(๓) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องเรียนได้

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

