

คู่มือ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไก่ตัน
ตำบลโพธิ์ไก่ตัน อำเภอเมืองลพบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล โพธิ์เก้าต้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่นำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น ทุกระดับกำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของ ประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้นจำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพธิ์เก้าต้น เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้าง ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิ บาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้ เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคล หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับมอบหมาย

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของ หน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของ ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่ รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเห็นหรือคำแนะนำ ภายในหน่วยงานดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกราน สิทธิส่วนบุคคล โดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสาร ที่มีผู้ให้มาโดย ไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการจะ กำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และ เพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของ เจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผย ข้อมูล ข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อ หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือ ใน ขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแห่ง นั้น

(๒) เป็นการใช้อุ้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวนการสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๒. การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียน กล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยัง ไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียน นั้น ๆ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารตำบลโพธิ์เก้าต้น เลขที่ ๖๙/๙ หมู่ ๘ ตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในวันและเวลาราชการ
- ๒) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ประธานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น เลขที่ ๖๙/๙ หมู่ ๘ ตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๐๐๐
- ๓) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น www.phokaoton.go.th
- ๔) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น”
- ๕) ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน บริเวณหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น
- ๖) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๗๘๐๑๐๐
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น ๐๘๔-๓๔๐๐๑๕๗
- ๘) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail: saraban@phokaoton.go.th

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรของอบต.โพธิ์เก้าต้น
- ๒) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง
- ๓) ผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - ๓.๑ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน
 - ๓.๒ ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๓.๓ ระบุการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว
 - ๓.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
 - ๓.๕ ระบุวัน เดือน ปี/ช่วงเวลาการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๓.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๔) กรณีการร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น

๒. กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้นเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอต่อผู้บริหาร ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้นสั่งยุติเรื่อง

๔. ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้นตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้นรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ สรุปลักษณะเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน//แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อมูล ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ตอบต.โพธิ์เก้าต้น www. phokaoton.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๗๘๐๑๐๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
สายตรงนายกอบต.โพธิ์เก้าต้น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@phokaoton.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด

๑๐. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น

ที่ ๖๗/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น

.....

ด้วย ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแส เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการรับบริการหรือปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น หรือในกรณีที่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารงานขององค์กร จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น ดังต่อไปนี้

๑. หัวหน้าสำนักปลัด
๒. นิติกร
๓. นักทรัพยากรบุคคล
๔. เจ้าพนักงานธุรการ

ให้มีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น

๒. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงของการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. หาแนวทางการแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินการ หากมีการดำเนินการล่าช้าเกิน กำหนด

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. รายงานผลการดำเนินงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวยุภา ผลเกต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไก่ตัน

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไก่ตัน
๖๙/๙ หมู่ ๘ ตำบลโพธิ์ไก่ตัน
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไก่ตัน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไก่ตัน
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้แก่

- ๑.....จำนวน..... ชุด
- ๒.....จำนวน..... ชุด
- ๓.....จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)