

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับการดำเนินงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ถือเป็นกิจกรรมที่สร้างเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้มาตรฐานเดียวและเป็นปัจจุบัน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทราบถึงแนวทาง/กระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินการ มีแนวทาง/ขั้นตอน/กระบวนการ ในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริง มีมูลเหตุ ปราศจากเหตุอคติหรือความแค้นเคืองเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่สร้างความเสียหายต่อบุคคลอื่น

๒. ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อ นามสกุล ที่อยู่ อาชีพ พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๓. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

- ๑.๑ ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้ายแรงผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มมากขึ้นผิดปกติ
- ๑.๔ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ๑.๕ ปฏิบัติหน้าที่ราชการล่าช้าเกินควร
- ๑.๖ การกระทำนอกเขตอำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีข้อมูลต่อไปนี้

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อย่างไร ประสงค์ให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (หากมี)

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จะถือว่าเป็นบัตรสนท่ที่

เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ/ตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบ หากไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการดำเนินการ/ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน ก็ไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนนี้ แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๔. ช่องทางร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อพนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๘๔๓๐๒๑

๓. ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

๔. ช่องทางออนไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่

เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า : banpaosao.go.th

facebook เพจ : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า แม่แตงเชียงใหม่

,line กลุ่ม : อบต.บ้านเป้าแจ้งข่าว

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน พิจารณาเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

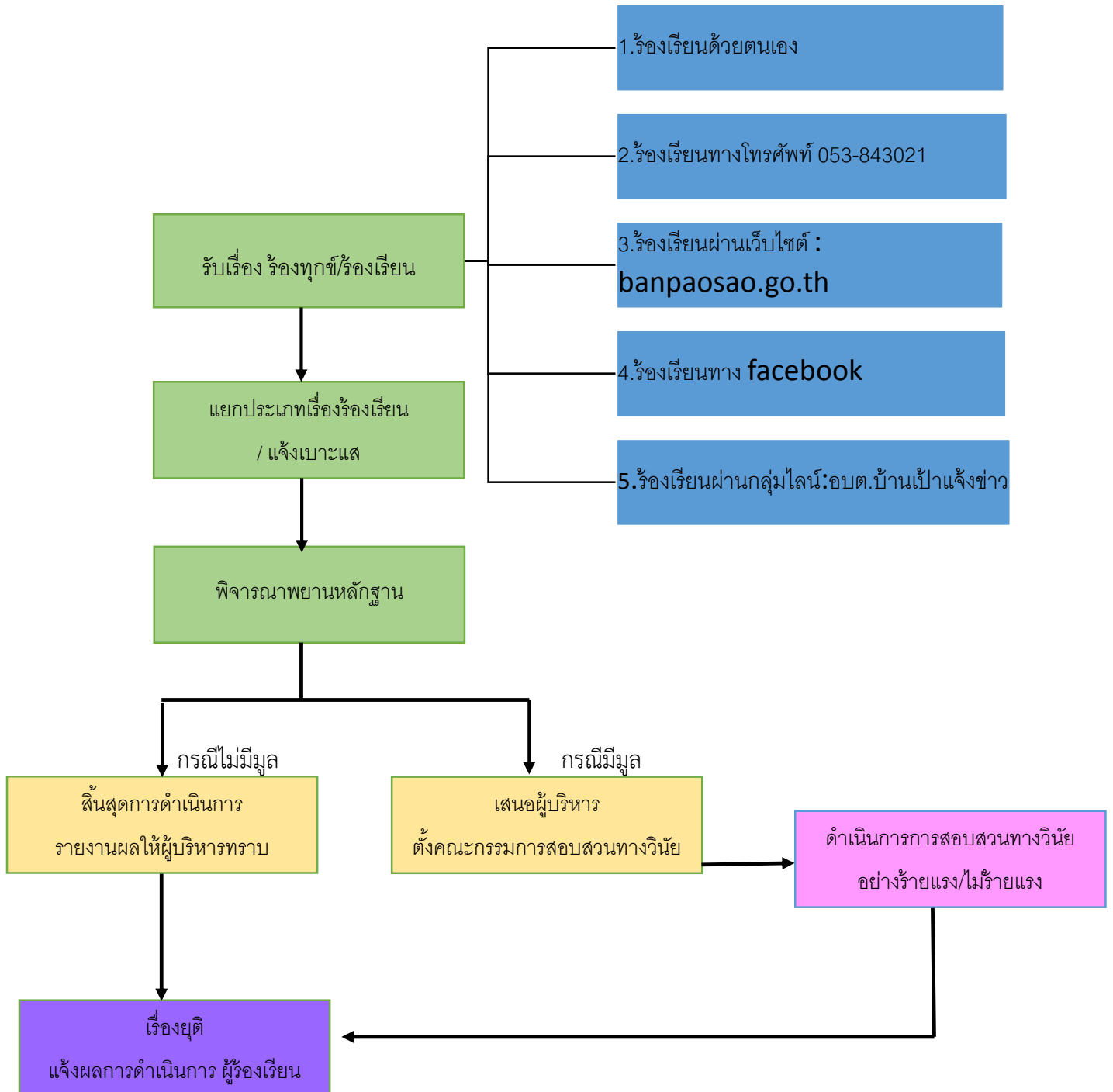
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า รับรายงานและติดตามความคืบหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า

๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. จัดตั้งศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริตจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับแลกลัดติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาการดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-----------------------|---------------------------|----------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ๑-๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ๑-๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ๑-๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางfacebook | ทุกวัน | ๑-๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางกลุ่มไลน์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ๑-๒ วันทำการ | |