



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม้า

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน	๓-๔
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๔
๑๐. มาตรฐานงาน	๔

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการ ที่ตรงตามความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือหรือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

๓. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์กร

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง และผู้อื่น

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและปราศจากหลักธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการได้กำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนได้

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

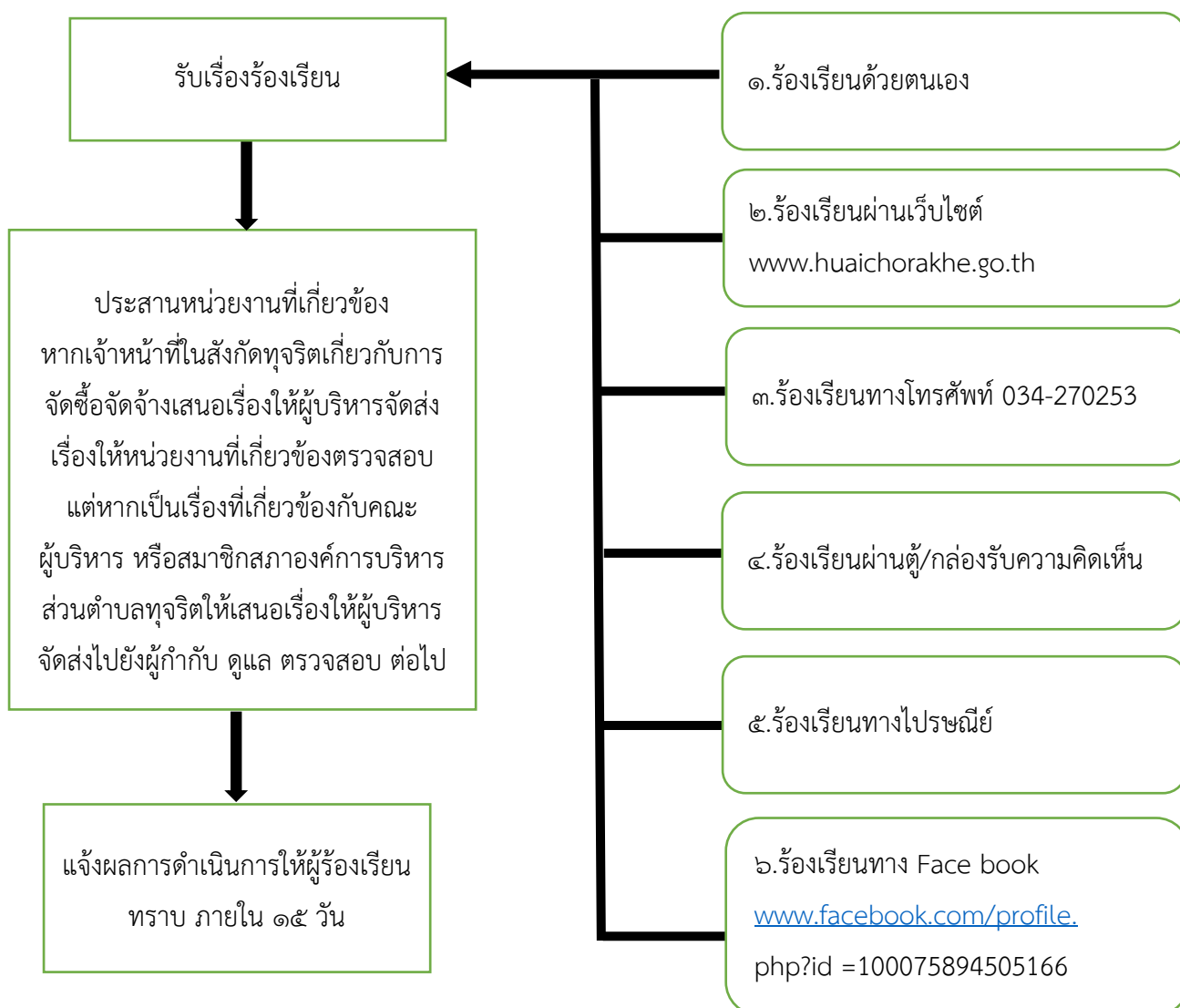
การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
๔.๑ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม เป็นผู้รับทราบรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียน
การทุจริต

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อ
ร้องเรียนการทุจริต

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรอง
รายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกรหรือผู้ที่ได้รับหมาย มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานการติดตามผลการดำเนินการ
ข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม
- ๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.obt.hjk@hotmail.com
- ๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๒๗๐๒๕๓
- ๖.๔ ร้องเรียนผ่านตู้หรือกล่องรับความเห็น
- ๖.๕ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร) มายังหน่วยงาน
- ๖.๖ ร้องเรียนทาง Face book : www.facebook.com/profile.php?id=100075894505166

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) ชื่อนามสกุลและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจ

๕) ระบุวันเดือนปี

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้ม ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการนับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยจรเข้มวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการเป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้พิจารณามอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

และพิจารณา.....

และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป และแจ้งผู้ร้อง ให้ทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการและระยะเวลา ดำเนินการเป็นการเฉพาะแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบ กฎหมาย นั้นๆ กำหนดไว้

๗.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกองค้การบริหารส่วนตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเองหรือมอบหมายปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกอง ค้การบริหารส่วนตำบลหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมาย กำหนด ขั้นตอน วิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ ผู้ร้องทราบต่อไป

๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลให้ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการ ดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ต่อไป

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมา วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์การต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด