



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

--- องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ---



แจ้งเรื่องราวร้องเรียน



ดำเนินการแก้ไข



แจ้งเรื่องราวร้องเรียน



รายงานผล





คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วมีบทบาทสำคัญในการรับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น โดยรวบรวม แนวทาง ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน ตั้งแต่การรับเรื่อง การบันทึกและจัดเก็บข้อมูล การพิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริง ไปจนถึงการรายงานผลการดำเนินงาน

คู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีมาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย ตลอดจนส่งเสริมให้การบริหารงานภาครัฐในพื้นที่เกิดความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ และสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในการร้องเรียนและติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

๑. หลักการและเหตุผล

การบริหารงานภาครัฐที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานรัฐ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน และลดความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน การมีช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อทำหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็น กรอบแนวทางและมาตรฐาน ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

การมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จะช่วยให้เกิด ความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาด และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ที่เข้ามาติดต่อร้องเรียน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสุจริต

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนด แนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้

๒. เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในพื้นที่ ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

๓. เพื่อให้การรับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

๔. เพื่อส่งเสริมการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้วให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

๕. เพื่อเป็นเครื่องมือในการ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ผู้มีสิทธิร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๑ ประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบหรือพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๑.๒ บุคคลที่มีข้อมูลหรือหลักฐานเกี่ยวกับการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

๒. ลักษณะเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

- ๒.๑ การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบหรือทุจริต เช่น ยักยอกเงินงบประมาณ ใช้ทรัพยากรรัฐส่วนตัว
- ๒.๒ การประพฤติมิชอบ เช่น ละเลยหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นธรรม
- ๒.๓ ต้องมีข้อมูลหรือหลักฐานเบื้องต้นที่สามารถตรวจสอบได้

๓. ช่องทางการรับเรื่อง/แจ้งเบาะแส

- ๓.๑ การยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
- ๓.๒ การติดต่อสอบถาม ขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
- ทางโทรศัพท์หมายเลข : ๐๖๔ ๓๔๙ ๙๑๑๙
- ๓.๓ ทางเว็บไซต์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว www.borkaew.go.th
- ๓.๔ ทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว
- ๓.๕ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : Saraban_๐๖๕๐๐๘๐๒@dla.go.th
- ๓.๖ ทางไปรษณีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ๙๙ หมู่ ๑ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๕๐
- ๓.๗ ผู้รับฟังความคิดเห็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

๔. หลักการรับเรื่อง/แจ้งเบาะแส

- ๔.๑ รับเรื่องด้วยความสุภาพ ให้ความเคารพสิทธิ์และความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒ ให้ความมั่นใจในเรื่อง ความลับของข้อมูล และปกป้องผู้แจ้งเบาะแสจากการถูกกลั่นแกล้ง
- ๔.๓ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เบาะแสอย่างครบถ้วน ชัดเจน และถูกต้อง

๕. การพิจารณาเรื่อง

- ๕.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด ว่าเข้าข่ายเรื่องทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือไม่
- ๕.๒ กรณีไม่เข้าข่าย ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสพร้อมเหตุผลอย่างชัดเจน

๖. การติดตามและรายงานผล

- ๖.๑ ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสตามความเหมาะสม
- ๖.๒ เก็บรักษาข้อมูลเรื่องร้องเรียน/เบาะแสอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ตรวจสอบและวิเคราะห์เชิงนโยบาย

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การยื่นเรื่องด้วยตนเอง โทรศัพท์ จดหมาย หรือช่องทางออนไลน์ พร้อมบันทึกข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒. การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่

๓. การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

เมื่อรับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ให้นำเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ เพื่อพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน และดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕. การรายงานผลการดำเนินการ

เมื่อดำเนินการตรวจสอบแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสทราบตามความเหมาะสม

๖. การติดตามและจัดเก็บข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการติดตามผลการดำเนินงาน และจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานและป้องกันการทุจริตในอนาคต

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว สำนักปลัด โทร ๐๖๔ ๓๔๙ ๙๑๑๙

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส และลงทะเบียนรับเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อบต.บ่อแก้ว สำนักปลัด
๒	ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และพิจารณาเบื้องต้น	ภายใน ๓ วันทำการ	
๓	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา เพื่อสั่งการหรือมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วันทำการ	
๔	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมข้อมูล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕	รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๗ วันทำการ	

๗. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จะดำเนินการติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีแนวทางดังนี้

๑. ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการของหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. ตรวจสอบว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามข้อเท็จจริง ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๓. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งรัดการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. รายงานผลความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ
๕. แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสม
๖. จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามและปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว ดำเนินการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยมีแนวทางการรายงานผล ดังนี้

๑. เมื่อหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ ให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ
๒. แจ้งผลการดำเนินการหรือผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสทราบ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
๓. จัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะ เช่น รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อนำเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน
๔. นำผลการดำเนินการเผยแพร่ผ่านช่องทางของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลได้
๕. จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการตรวจสอบตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี
บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน /
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว

ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....

ตำแหน่ง.....ช่วงเวลาที่ทำให้เกิดความผิด / พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มีรายละเอียด ดังนี้.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

**** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ****

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผ่านเว็บไซต์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว www.borkaew.go.th



ร้องเรียนทุจริต

ข้อมูลผู้กล่าวหาเรื่องเรียน

ชื่อ - สกุล

เบอร์โทรฯ

อีเมล

เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก

ที่อยู่

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาเรื่องเรียน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง

สังกัดหน่วย

รายละเอียด



ฉันไม่ใช่มนุษย์



reCAPTCHA

ไม่ส่งข้อมูลของคุณ - ความเป็นส่วนตัว

หมายเหตุ : ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด

บันทึก