

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| คำจำกัดความ | 1 |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 2 |
| แผนผังการจัดการซื้อร้องเรียน | 3 |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน | 4 |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | 4 |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | 4 |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | 4 |
| มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด | 5 |

1. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 -2564) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (corruption perception index:cip) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้ เต็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักทุจริตและเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (good governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนให้ชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอยู่เสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอร์รัปชัน และการประพฤติมิชอบต่างๆ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายามีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติด้านเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

- “ ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เช่น การพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

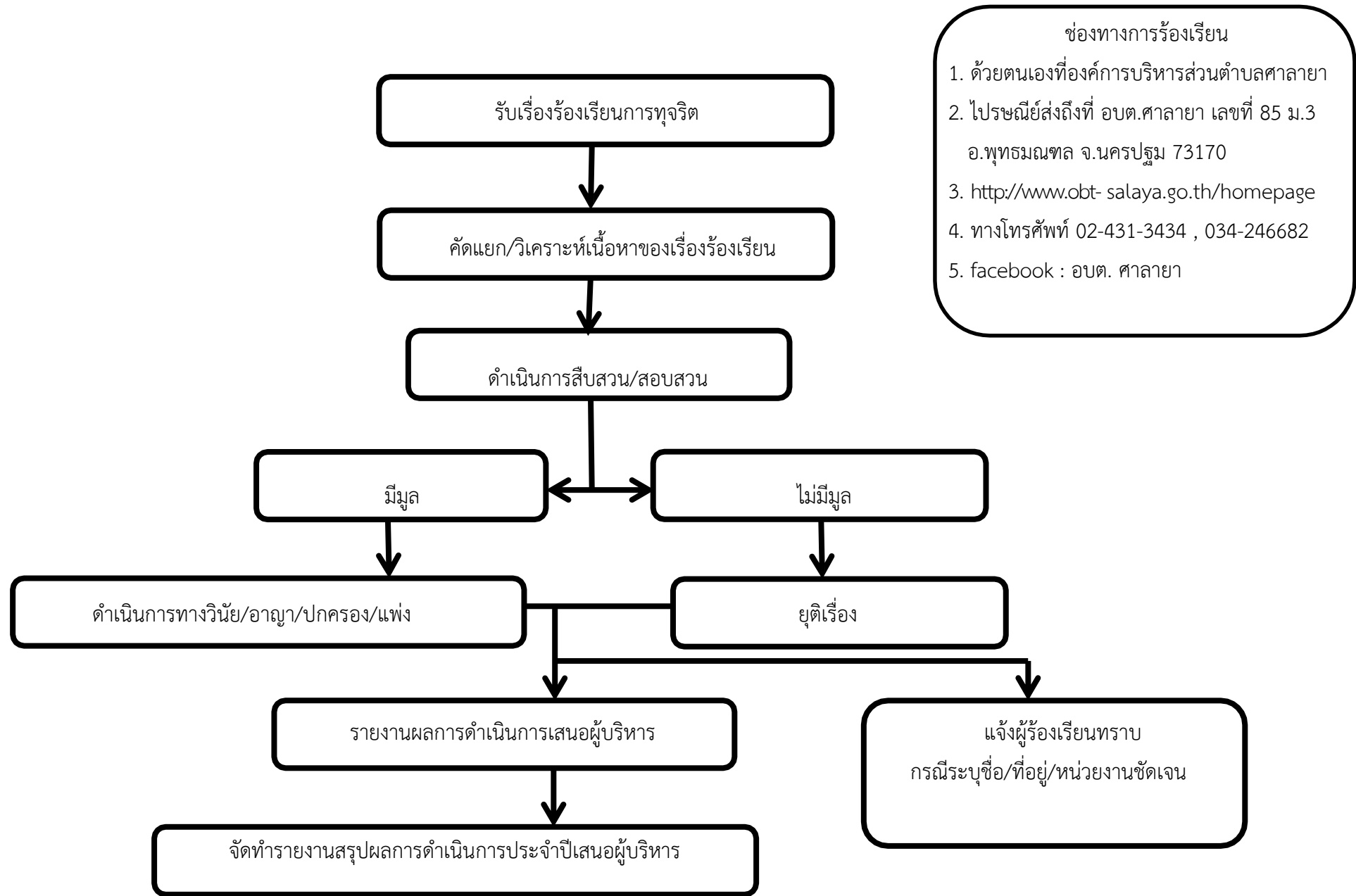
4.1 รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ ด้วยการ คือการร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา การร้องเรียนทางเว็บไซต์ : <http://www.obt-salaya.go.th/homepage> ทางโทรศัพท์ 02-431-3434 , 034-246682 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

4.2 หากพบว่าไม่มีข้อมูลก็เสนอผู้บริหารยุทธธรรมเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4.3 หากพบว่ามึมูลดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4.4 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

แผนผังกระบวนการขอร้องเรียน



ช่องทางการร้องเรียน

1. ด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
2. ไปรษณีย์ส่งถึงที่ อบต.ศาลายา เลขที่ 85 ม.3 อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
3. <http://www.obt-salaya.go.th/homepage>
4. ทางโทรศัพท์ 02-431-3434 , 034-246682
5. facebook : อบต. ศาลายา

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

5.1 ใช้ข้อความหรือถ้อยคำสุภาพ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2) วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน
- 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสารและพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.2 ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.3 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

6. การบันทึกข้อร้องเรียน

6.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนสถานที่เกิดเหตุ

6.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

6.3 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

7. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 15 วัน ทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบอีกต่อไป

8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

9. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ / facebook ให้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ