คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
โทร 0-3268-9006
http://www.saoraimai.go.th

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
โทร 0-3268-9006
http://www.saoraimai.go.th



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาลนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น เพื่อเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงขอประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน,

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)
(นายสงวน ไชยชน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	๘
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๘
การติดตามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	๘

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ทุกระดับ ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อองค์การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจบคีรีขันธ์

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๗ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรบานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องรางร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อให้เป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใดๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ
- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน และผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆของหน่วยงาน โดยมิได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
๘. การเปิดเผยข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่โดยไม่ได้รับอนุญาต
๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง
- พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องศาล หรือศาล
- ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการใดอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย
- การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

- ประเภทการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ
  (๑) การยักยอกทรัพย์ (Asset Misappropriation)
  (๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)
  (๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)
  (๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)
  (๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)
  (๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)
  (๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

๓. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษ หรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ (www.saoraimai.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จ่าหน้าถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๘๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ชั้น ๑ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๕) สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ๐๓๒-๖๘๙๐๐๖-๗

๖) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ โทรศัพท์ ๐๘๗-๑๕๙-๒๒๔๖

๗) Email ของหน่วยงาน (www.saoraimai.go.th)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๙๕๘๕๖๐๕๙๕๑

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่างทางต่างๆ

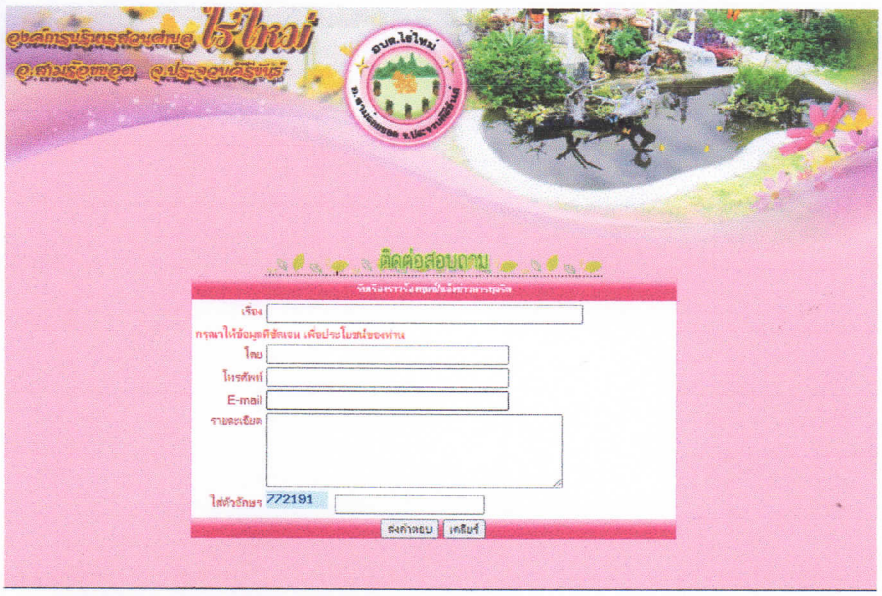
๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ https://www.saoraimai.go.th/index.php

๒. เลือกเมนูรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งข่าวการทุจิต แจ้งเบาะแสยาเสพติด



๓. พิมพ์รายละเอียดตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วน แล้วกดปุ่มส่งคำตอบ



๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่นๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ

๓. ระบุเหตุแห่งการการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักบาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

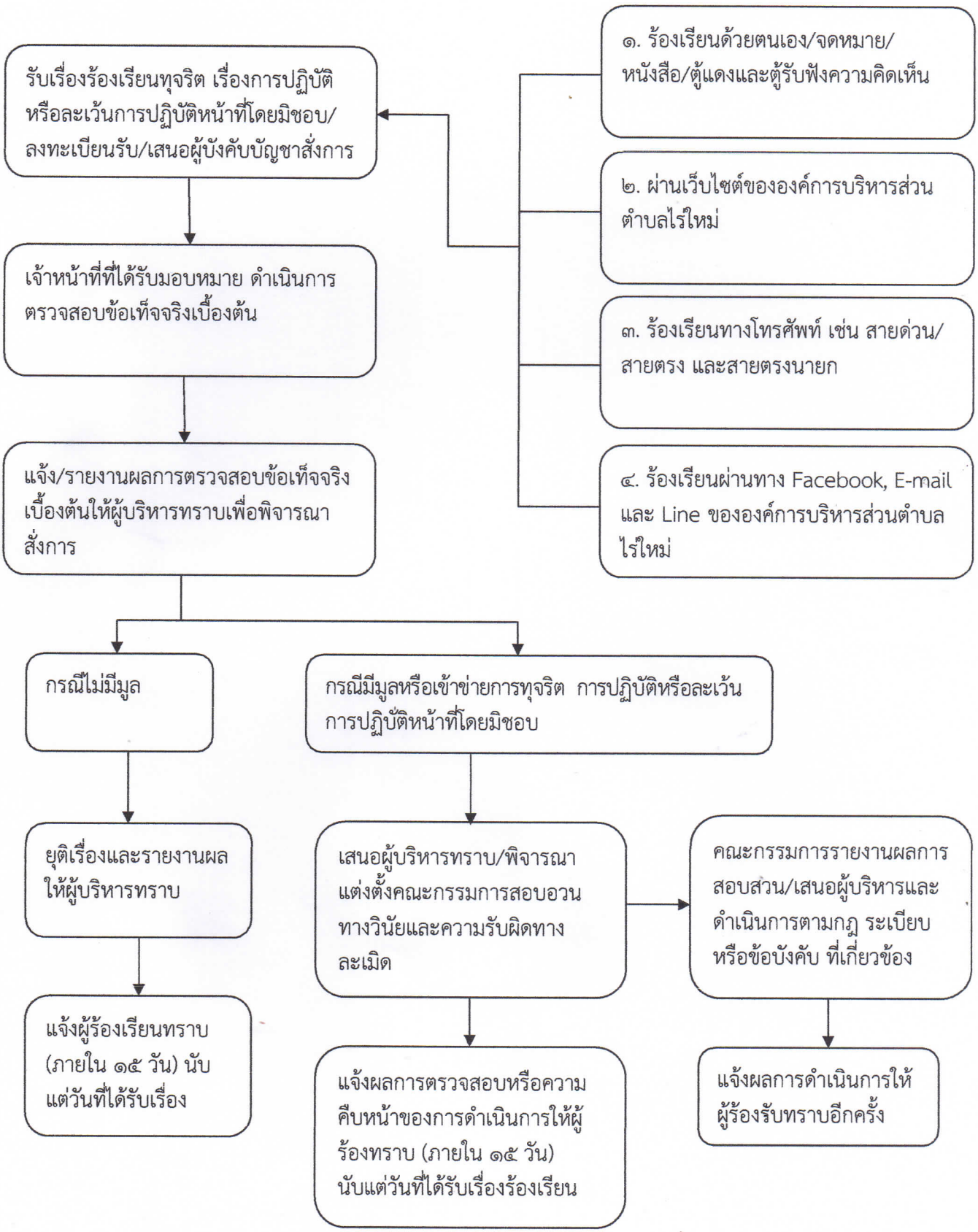
๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่มทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ จากช่องทาต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๒ – ๓๘๙๐๐๖-๗)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง E-mail และ Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๓. การติดตามและประเมินผล

๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๓.๒ ระดับความสำเร็จชิงเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในแต่ละปีงบประมาณ

๔. การจัดทำคู่มือ

จัดทำโดย คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ตำบลไร่ใหม่ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๘๐ โทรศัพท์ ๐๓๒ – ๖๘๙๐๐๖-๗ โทรสาร ๐๓๒ – ๖๘๙๐๐๗ เว็บไซต์ https://www.saoraimai.go.th/index.php

Facebook https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๙๕๘๕๖๐๕๙๕๑

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....
.....
.....
.....
.....
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)



ที่ ปข ๗๔๓๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
อำเภอสามร้อยยอด ปข ๗๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง..... ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ผ่านหนังสือร้องเรียนทาง ( ) ไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า.....
.....
โดยองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสงวน ไชยชน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่
โทร ๐-๓๒๖๘-๙๐๐๖
โทรสาร ๐-๓๒๖๘-๙๐๐๗
www.saoraimai.go.th



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

ที่ ๗๕๔ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกาจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบและกำหมายได้กำหนดไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่	ประธานกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่	กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๗. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	กรรมการ
๘. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายสงวน ไชยชน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่