



คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- หลักการและเหตุผล
- สถานที่ตั้ง
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- วัตถุประสงค์
- คำจำกัดความ
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ
- ช่องทางการร้องเรียนแจ้งเบาะแส
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล โดยปฏิบัติตามคู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่ กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัง บาล จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัด ทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความ รวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาลจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียน ที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาลรับ เรื่องราวปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยการทุจริตคอร์รัปชัน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข โดยได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งข้อที่อยู่ชัดเจน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ยกเว้นวันหยุดราชการ กำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘:๓๐ น. ถึง ๑๖:๓๐ น.

๘. ช่องทางการร้องเรียนแจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๒. ทางไปรษณีย์ที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล ตำบลวังบาล อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๖ - ๗๔๗๕๓๒

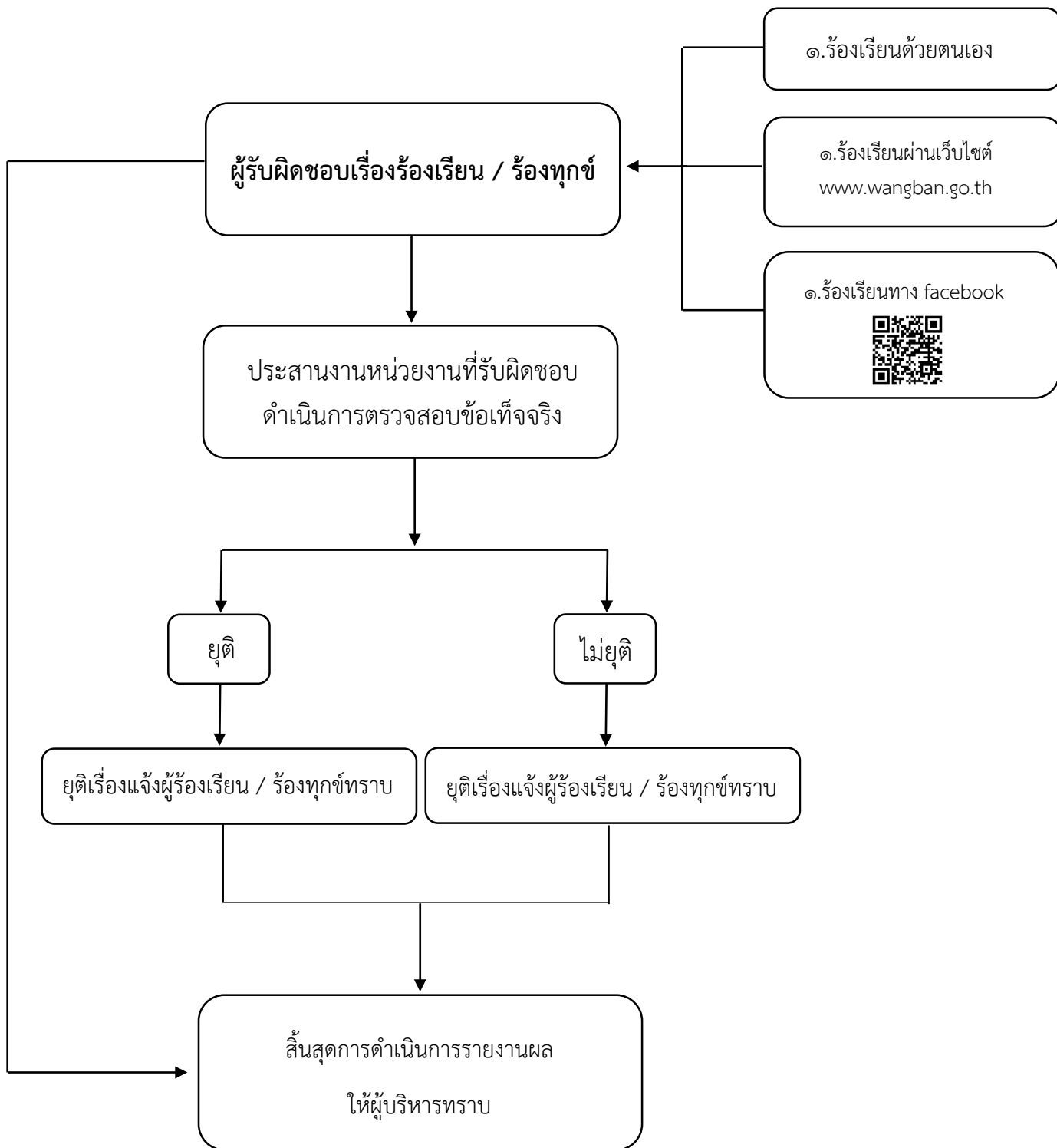
๔. ตั้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๕. เว็บไซต์ <https://www.wangban.go.th>

๖. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๐. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำส่วนรายงานผู้ร้องเรียนพระราชวังตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังบาลทราบ

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป