แนวทางการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ให้เป็นระบบราชการที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษผู้ทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างเด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนที่พบเห็นการทุจริตได้อีกด้วย ซึ่งแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว บรรลุตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้นมา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จะเป็นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ ..... **ก**

สารบัญ ..... **ข**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสารการทุจริต ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๒

คำจำกัดความ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ๓

การบันทึกข้อร้องเรียน ๓

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๓

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๓

มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ๕

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ยังได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน จึงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริตขึ้น

๒. การจัดตั้งศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

ศูนย์รับแจ้งข่าวสารการทุจริต ภายใต้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน เป็นศูนย์บริการด้านการรับเรื่องร้องเรียนหรือรับแจ้งข่าวสารของการทุจริต ทั้งในส่วนของการทุจริตภาครัฐและในส่วนของการทุจริตในภาคเอกชน เพื่อที่ทางเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในเรื่องของการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านการทุจริตจะได้ตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวและประสานหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการในเรื่องของการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องการทุจริตดังกล่าว การดำเนินการของศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริตก็เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่มีมาตรฐานอย่างเท่าเทียมกันอย่างทั่วถึงและเสมอภาคตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และให้ประชาชนเป็นหูเป็นตาไม่นิ่งเฉยต่อการทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้ง การแสดงความเห็นของประชาชนก็เป็นกลไกหนึ่งในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐที่มีความเท่าเทียมและโปร่งใส

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ฉบับนี้ขึ้นมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓. สถานที่

ศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ชั้น ๑ เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนอย่างรวดเร็ว

๔.๑ วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

“การดำเนินการ” หมายความรวมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๔๕๑๒๓๔ ทางเพจ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งข่าวสารการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล เป็นต้น

๗. ขั้นตอนปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๗.๑.๑ การร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ชั้น ๑ งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

๗.๑.๒ การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ถึงงานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐

๗.๑.๓ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน https://www.pongnamronfang.go.th/index/

๗.๑.๔ ร้องเรียนผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๔๕๑๒๓๔

๗.๑.๕ ร้องเรียนผ่านทางกล่องข้อความ เพจ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

๗.๑.๖ ทาง E-mail องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน Pongnamron.๒๕๕๘@outlook.com

๗.๒ ศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องที่ร้องเรียนและดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ดำเนินการเสนอเรื่องให้ผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

- ระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้มีความชัดเจน
- ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ มูลกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียน

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

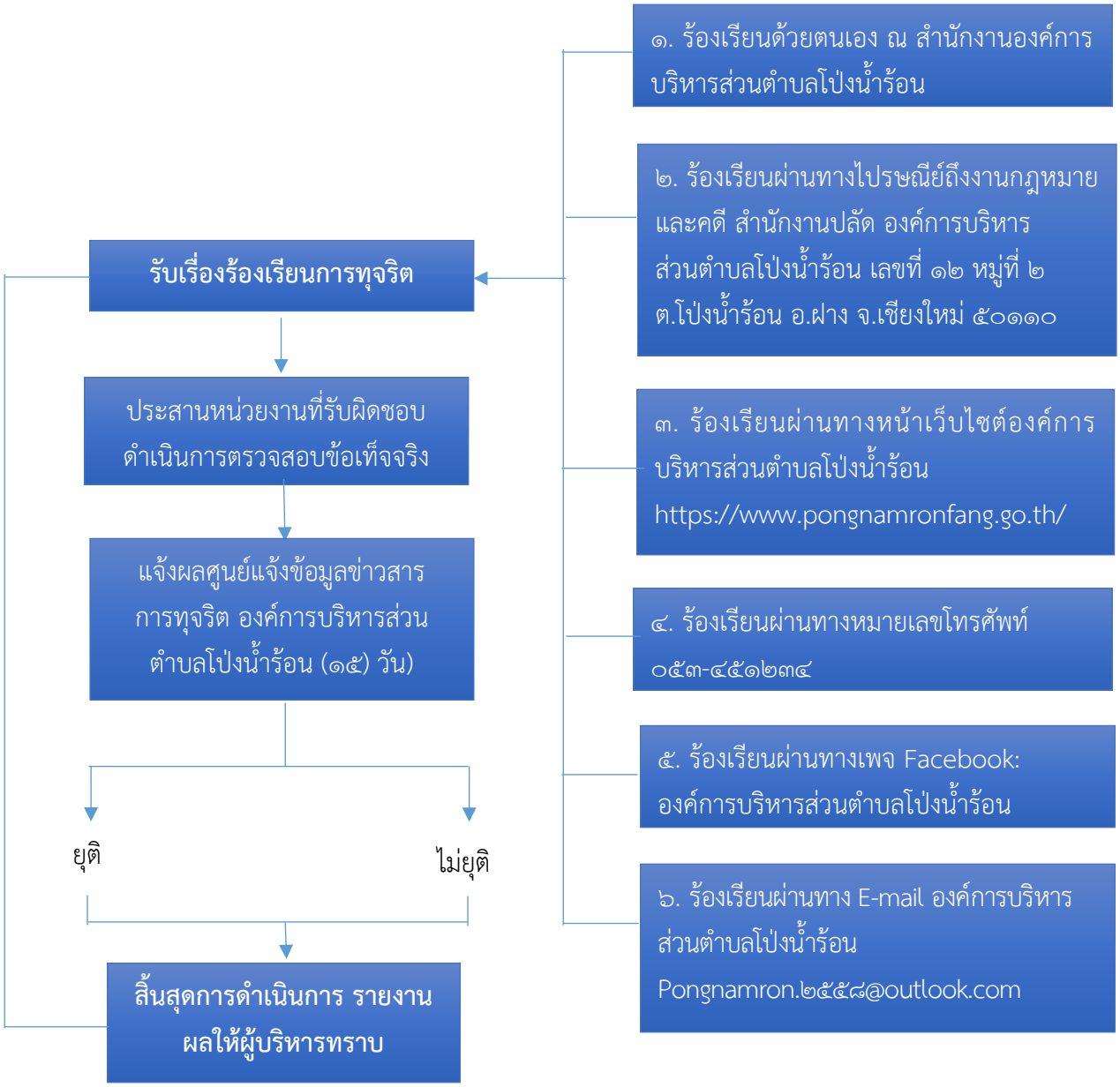
๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องที่ถูกร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ศูนย์แจ้งข่าวสารการทุจริต รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook/ให้ศูนย์แจ้งข้อมูลข่าวสารการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต