คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน



องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน
อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
โทร ๐ ๗๓๖๔ ๑๐๔๐

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ รวมถึงสามารถให้ประชาชนหรือบุคคลภายนอกสามารถใช้เป็นข้อมูลในการติดต่อหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยมีช่องทางการติดตามหน่วยงานและแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ช่องทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน หมู่ที่ ๖ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๒) เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน http://priwan.go.th แบนเนอร์หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบ Online” ๓) Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน” ๔) Line : ข้อมูลข่าวสาร อบต. ไพรวัน ๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันฉบับนี้ จะสามารถทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องจึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	๑
	หลักการและเหตุผล	๑
	วัตถุประสงค์	๑
	สถานที่ตั้ง	๒
	ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
	บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๒
	คำจำกัดความ	๒
	มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
	ช่องทางการร้องเรียน	๔
	การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ	๕
บทที่ ๓	แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
บทที่ ๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน	๗
	การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๗
	การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
	การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
	การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ	๘
	มาตรฐานงาน	๘
	จัดทำโดย	๘
	แบบฟอร์ม	๘

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)
- การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางเว็บไซต์

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันได้ดำเนินการตามคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราขการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดรูปรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลัก

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน หมู่ ๖ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

“การร้องเรียน” หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ

๓) การละเว้นการปฏิบัติหนาที่

๔) การทุจริตต่อหน่าที่

๕) การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชนสวนตนและผู้อื่น

๖. การใชทรัพยสิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมิได้รับอนุญาต

๗) การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชนเมื่อเกิดเหตุแหงการขัดแย้ง

๘) การเปิดเผยขอมูลองคการบริหารสวนตำบลไพรวันโดยมิได้รับอนุญาต

๙) การเรียกรับผลประโยชนใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

• ผู้รองเรียน หมายถึง ผู้มีสวนได้สวนเสียทุกกลุมที่แจงเบาะแสรองเรียน หรือใหข้อมูลเกี่ยวกับ การกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใชเงินอย่างไม่ถูกตอง การคอรรัปชัน ตอศูนย์รับเรื่องรองเรียนการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน เพื่อใหมีการสืบสวนสอบสวนหาขอเท็จจริง หรือ นำมาใชเป็นนหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวของ

• พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาใหหรือได้หขอเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟองคดีหรือศาล

• ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหนง การดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไวและใหหมายความ รวมถึงตัวการ ผู้ใชหรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย

• การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉอฉล หลอกลวง ปกปด ข้อมูลหรือใชอำนาจหนาที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชนแกตนเองและพวกพอง โดยกอใหเกิดความเสียหายต่อองคการบริหารสวนตำบลไพรวันทั้งทางตรงและทางอ่อม

• ทุจริตต่อหนาที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหนงหรือหนาที่เพื่อแสวงหาประโยชนที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณที่อาจทำใหผู้อื่นเชื่อวามีตำแหนงหรือ หนาที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหนงหรือหนาที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชนที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓) การใชอำนาจในตำแหนงหรือหนาที่เพื่อแสวงหาประโยชนที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือ ผู้อื่น

๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหนงหนาที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหนง หนาที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

• ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใชอำนาจในตำแหนงหรือหนาที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใชเงินหรือทรัพยสินของแผ่นดิน

• ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบงออกเป็น ๗ ประเภท คือ
๑) การยักยอกทรัพย(Asset Misappropriation)
๒) การติดสินบนและการคอรรัปชัน (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

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันจะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒) การจัดการเรื่องรองเรียนของศูนย์รับเรื่องรองเรียนการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลไพรวันและหน่วยงานที่เกี่ยวของเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องรองเรียน ข้อมูลผู้รองเรียนและพยาน ทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และชองทางการติดต่อทุกชองทาง เชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพทอีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบงชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับ เรื่องรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององคการบริหารสวนตำบลไพรวัน

๓) พนักงานองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน ที่แจ้งเรื่องรองเรียนหรือใหถ้อยคำ ในฐานะผู้รองเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุมครองพยาน

๔) องคการบริหารสวนตำบลไพรวันจะใหความคุมครองผู้แจงเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหนง ลงโทษหรือใหผลกระทบทางลบต่อพนักงานองคการบริหารสวนตำบลไพรวันที่ปฏิเสธการทุจริตคอรรัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดตอการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำใหหน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้รองเรียน สามารถรองเรียนเรื่องการทุจริตเขามายังศูนย์รับเรื่องรองเรียนการทุจริตองคการบริหารส่วนตำบลไพรวันตามชองทางต่าง ๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องรองเรียนการทุจริตหนาเว็บไซดองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน (www.priwan.go.th)

๒) ผานทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จาหนาถึง นายกองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน สำนักปลัดองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน หมูที่ ๖ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐ (จดหมาย/บัตรสนเทห/หนังสือ)

๓) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงตอเจาหนาที่ ณ ศูนย์รับเรื่องรองเรียนการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน ชั้น ๑ สำนักปลัด องคการบริหารสวนตำบลไพรยัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส (แบบคำรองที่จัดให/บัตรสนเทห/หนังสือ)

๔) เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๓๖๔-๑๐๔๐ /ปลัดองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน โทรศัพท์ ๐๘-๑๔๗๘-๘๒๒๐

๕) สายตรงนายกองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน โทรศัพท์ ๐๙-๓๕๘๔-๑๔๘๒

๖) Email ของหน่วยงาน (office@priwan.go.th)

๗) รองเรียนผานทาง Facebook : องคการบริหารสวนตำบลไพรวัน

๘) Line : ข้อมูลข่าวสาร อบต. ไพรวัน

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

๔.๑) ขั้นตอนการกรอกขอมูลรองเรียนทางเว็บไซด

๑) เขาเว็บไซต์ www.priwan.go.th

๒) เลือกเมนูหลัก

๓) เมนู “ข้อมูล” มุมขวามือเลือกเมนูแบนเนอร์ “รองเรียนเรื่องการทุจริต เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบ”



๔) กรอกช่อง วัน เดือน ปี : วันที่ทำการร้องเรียน

๕) กรอกชื่อ-นามสกุล : ใหกรอกชื่อผู้รองเรียน

๖) กรอกชองที่อยู่

๗) กรอกชองโทรศัพท์

๘) กรอกข้อมูลส่วนตัว

๙) พิมพรายละเอียด ข้อความที่ประสงคจะรองเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ

๑๐) กรอกอีเมลกดปุ่มส่ง

๔.๒) วิธีการรองเรียน/แจงเบาะแส/ใหขอมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณอักษร

๑) แจง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอรโทรศัพทและอีเมล ของผู้รองเรียนอย่างชัดเจน

๒) แจง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานตนสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ

๓) ระบุข้อกล่าวหาการกระทำผิด

๔) บรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

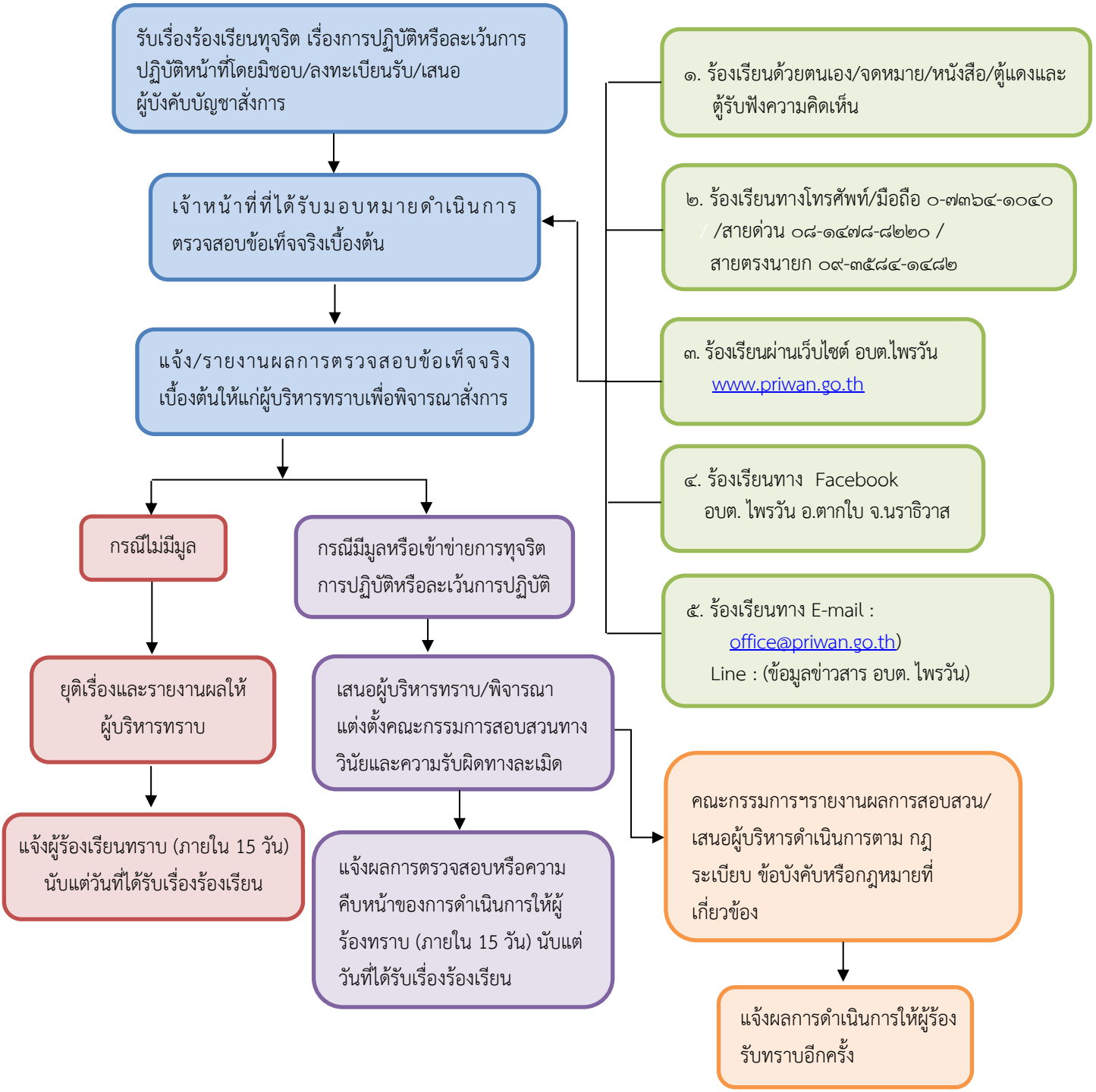
๔.๓) การบันทึกขอรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) กรอกแบบฟอรมบันทึกขอรองเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้รองเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพททิดตอกลับ เรื่องรองเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกชองทางที่มีการรองเรียน เจาหนาที่ ตองบันทึกขอรองเรียนลงบนสมุดบันทึกขอรองเรียน / ทะเบียนรับเรื่องรองเรียนการทุจริต

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์

๑.๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันรับทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต อบต.ไพรวัน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ไพรวัน www.priwan.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๖๔-๑๐๔๐/๐๘-๑๔๗๘-๘๒๒๐ สายตรงนายก ๐๙-๓๕๘๔-๑๔๘๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook : อบต. ไพรวัน อ.ตากใบ จ.นราธิวาส	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line : (ข้อมูลข่าวสาร อบต. ไพรวัน)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแนบเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้ผู้รับเรื่องจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยเร็ว และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- คณะกรรมการฯ รายงานผลการสอบสวน/เสนอผู้บริหารดำเนินการตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- รวบรวมรายงานสรุปสถิติข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook/Line (ข้อมูลข่าวสาร อบต. ไพรวัน) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๗. จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน หมู่ที่ ๖ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๓๖๔-๑๐๔๐ / มือถือ ๐๘-๑๔๗๘-๘๒๒๐
- เบอร์โทรสาร ๐-๗๓๖๔-๑๐๔๐
- เว็บไซต์ www.priwan.go.th
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน
- Line : ข้อมูลข่าวสาร อบต. ไพรวัน

๘. แบบฟอร์ม

กรณียื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นหนังสือให้ใช้แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดท้ายคู่มือนี้

หมายเหตุ : ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....สกุล..... .....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปร ษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์..... ขอยื่นหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน ว่า (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....ตำแหน่ง.....

มีพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าวต่อไปนี้ (วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ)

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลไพรวันพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

/เรียนรองปลัด...

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไพรวัน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)

ที่ นธ ๗๒๔๐๑/.....

องคการบริหารสวนตำบลไพรวัน
หมูที่ ๖ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน .....

อางถึง หนังสือรองเรียน เรื่อง .....ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ยื่นแบบคำร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่าศูนย์รับเรื่องรองเรียนการทุจริตองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน ผ่านช่องทาง ( ) หนังสือรองเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องคการบริหารสวนตำบลไพรวัน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องรองเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่ง องคการบริหารสวนตำบลไพรวันได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแลวเห็นวา ..... โดยองคการบริหารสวนตำบลไพรวันได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้ ดังนี้

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบัณฑิต บินกาเดร์)
นายกองคการบริหารสวนตำบลไพรวัน

ศูนย์รับเรื่องรองเรียนการทุจริต
องคการบริหารสวนตำบลไพรวัน
โทร. ๐-๗๓๖๔-๑๐๔๐/
มือถือ ๐๘-๑๔๗๘-๘๒๒๐

การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางเว็บไซต์
ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลไพรวัน

www.priwan.go.th

****



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.priwan.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เมนูมุมขวามือ เลือกแบนเนอร์ **ร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบ Online**

๔. กรอกรายชื่อ ที่อยู่ และข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

๕. กรอกเบอร์โทรศัพท์ และอีเมล

๖. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียนการทุจิตและประพฤติมิชอบ

หมายเหตุ * (ดอกจันสีแดง) คือ ข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอก หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล