



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ
Good and quality living is our mission
มุ่งมั่น พัฒนา เพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี สำหรับพี่น้องประชาชน



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลจอเบาะ

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนายุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) กล้องความคิดเห็นรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ หมู่ ๕ ตำบลจอบะ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ๒) เว็บไซต์” ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ <https://www.jobok.go.th/> ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ”

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ส่วนที่ ๑

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดและวางแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนเครือข่าย และการเสริมสร้างจริยธรรมในส่วนราชการ การดำเนินงานเน้นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยเฉพาะการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การพัฒนาเพื่อให้ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังรับฟังเรื่องราวร้องเรียนและเสนอแนะจากประชาชน โดยมีช่องทางทั้ง กล้องความคิดเห็น หน้าเว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก ในการปฏิบัติงาน เน้นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเวลาที่เหมาะสม และในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน ให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นมาตรฐาน ภายใต้กระบวนการอย่างเป็นรูปธรรมและมีความมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นในระบบการบริหารราชการของหน่วยงาน ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มความเชื่อมั่นและความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารราชการของประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังกล่าว

ศูนย์ปฏิบัติการนี้ยังได้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ศูนย์จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ชุมชน ในการสนับสนุนและพัฒนาระบบการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเน้นการอำนวยความสะดวกในการรับฟังและแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล โดยมีแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและความเข้าใจต่อสภาพการณ์ท้องถิ่นและความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลของระบบการบริหารราชการที่ดี โดยมุ่งเน้นการป้องกัน ส่งเสริม และรักษาการฟื้นฟูพื้นฐานของความเชื่อมั่นและความเข้าใจจากประชาชนในระบบการบริหารราชการที่มีความโปร่งใสและมีความมีประสิทธิภาพที่สูง ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบการบริหารราชการของประเทศไทย

วัตถุประสงค์

การจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงานในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบมีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างระบบการบริหารราชการที่มีความโปร่งใสและมีประสิทธิผล โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่มีรูปธรรมและปฏิบัติตามมาตรฐาน ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความมีประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการดำเนินการตามขั้นตอนและมาตรฐานที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมาย

๓. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้เข้าใจและปฏิบัติตามกระบวนการที่มีอยู่อย่างมืออาชีพ และสามารถถ่ายทอดให้ผู้ให้บริการหรือบุคคลภายนอกเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการได้อย่างถูกต้อง

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล Good Governance ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจในการบริหารราชการที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพขององค์กร

ส่วนที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) คิดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓ ช่วงเวลาการกระทำความผิดทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้ง

ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖ ระบุวัน เดือน ปี

๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบล

จอบาะ อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๖๐ โทร ๐๙๓-๕๓๐-๙๒๔

๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <https://www.jobok.go.th/>

๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะ

ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลจอบาะ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน เสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะตามลำดับ ในกรณี เป็น ลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ ร้องเรียน แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้อง ได้หรือผู้ ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อ นายก องค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือเวลา การ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใด

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ด าเนินการให้ แล้วเสร็จ โดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะว่ามีการกระทำทุจริตและ ประพฤติ มิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอ ความเห็น ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะและยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ ถูก กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหาร ส่วน ตำบลแม่ต่ง ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง

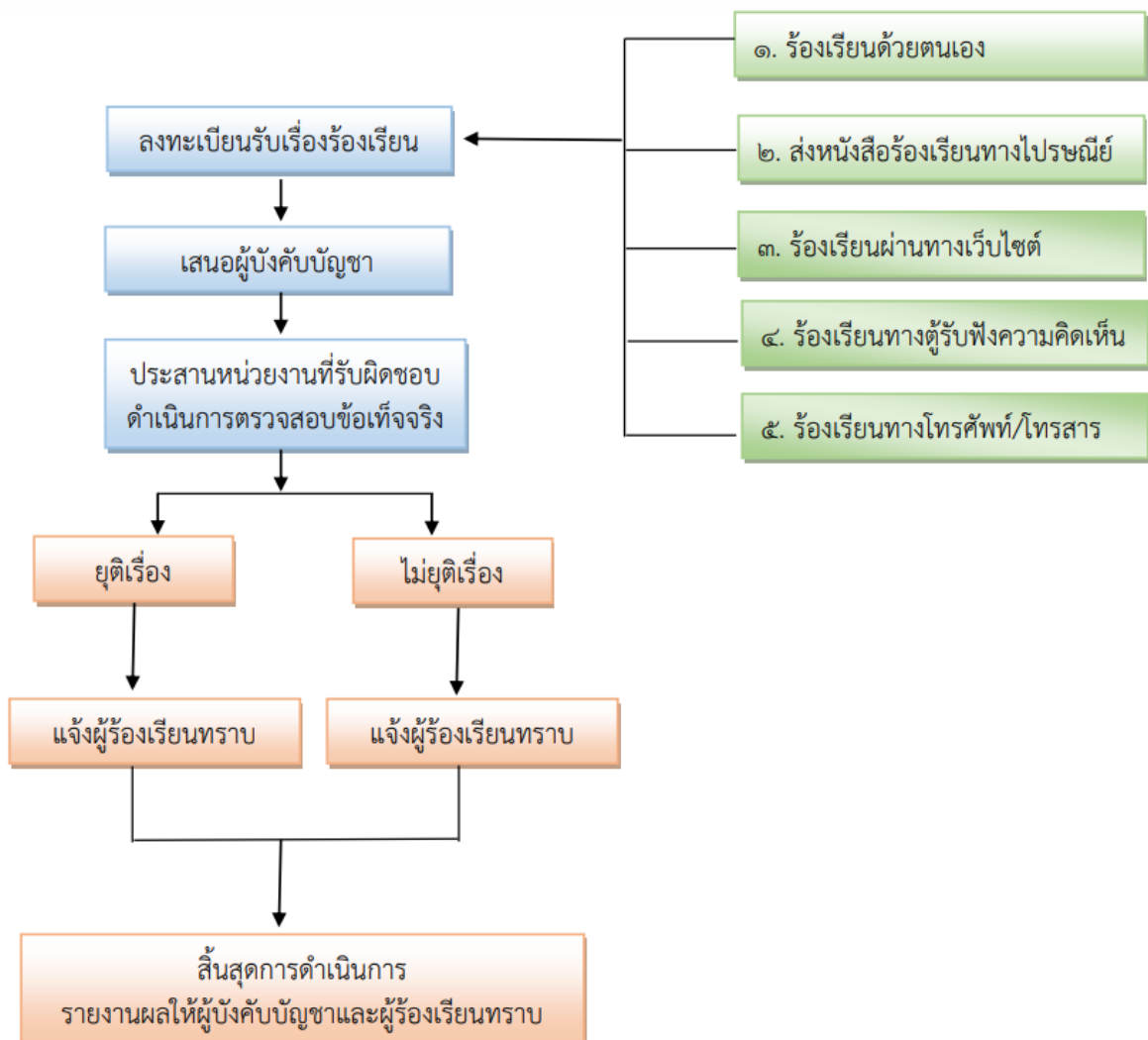
๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบ ห้า วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจอบาะเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และ ทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้

เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะไปรษณีย์/ตู้-กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร ๐๗๓-๕๓๐-๙๒๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.jobok.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)



ช่องทางการร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <https://www.jobok.go.th//home.php?corruption>

ช่องทางการร้องเรียนทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ
ที่อยู่: หมู่ 5 บ้านโคะ ตำบลจอบะ อำเภอยี่งอ นราธิวาส 96180
โทร. 073530924 Fax. saraban@jobok.go.th
Email : admin@jobok.go.th

ช่องทางการร้องเรียนทุจริต



ช่องทางการร้องเรียนทุจริต

ช่องทางการร้องเรียนทุจริต

เรียน : นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอบะ

ชื่อ-นามสกุล

เบอร์โทรศัพท์

Email

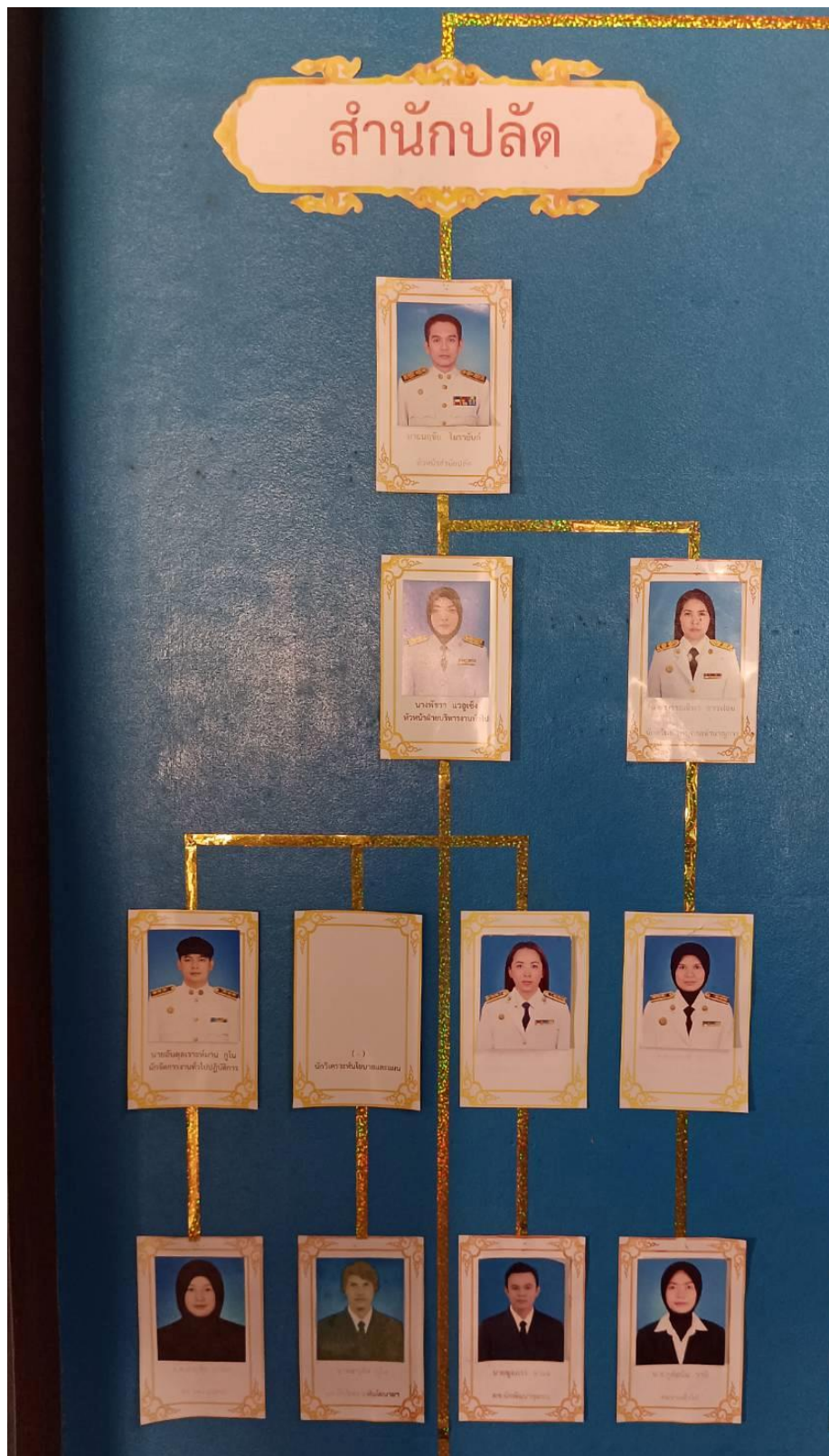
ข้อความ ช่องทางการร้องเรียนทุจริต

7+1=ใส่ผลบวก

ส่งข้อมูล

ภาคผนวก

ข้อมูลบุคลากร/เจ้าหน้าที่





กองสาธารณสุขฯ



