



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมหากฟ้าย

อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

โทร. ๐-๓๗๒๔-๗๙๘๑

<https://www.nongmakfai.go.th>

(ก)

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวก ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการทำงานให้บริการสม่ำเสมอ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย

(ข)
สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรองเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
มาตรการคุ้มครองผู้รองเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการรองเรียน	๕
การรอกขอสมัครเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	๖
การรับและตรวจสอบขอรองเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การติดตามและประเมินผล	๗
ภาคผนวก	
แบบคำรองเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นและยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ทุกระดับในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกัน ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว

นอกจากนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๗ “ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือการป้องกันการส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้น

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

• การร้องเรียนหมายถึงการให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบการทุจริตการใช้จ่ายเงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

• เรื่องร้องเรียนหมายถึงคำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพจริยธรรมและจรรยาบรรณ

๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔. การทุจริตต่อหน้าที่

๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น

๖. การใช้ทรัพย์สินหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงานโดยมิได้รับอนุญาต

๗. การไม่ รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้ายโดยมิได้รับอนุญาต

๙. การเรียกรับผลประโยชน์ ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

• ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแสร้องเรียนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายการใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายการทุจริตการใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชันต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

• พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

• ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย

• การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบเพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้องโดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้ายทั้งทางตรงและทางอ้อม

• ทุจริตต่อหน้าที่หมายถึงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

• ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุม การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

• ประเภทของการทุจริตตามหลักสากลแบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

(๑) การยักยอกทรัพย์สิน (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

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนพยานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวังโดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ทั้งหมดโดยเฉพาะชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนและช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยานจะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสโดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) ผ่านหน้าเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย (www.nongmakfai.go.th) ผ่านแบนเนอร์ “แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์”

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

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์จำหน่ายถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ๓๕๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๖๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ /หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ชั้น๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว (แบบคำร้องที่จัดให้ /บัตรสนเท่ห์ /หนังสือ)

๕) สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ๐๕๓-๑๗๓๖๖๑ ต่อ ๑๑

๖) ผ่าน Email ของหน่วยงาน (Nongmakfai@Gmail.com)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.nongmakfai.go.th/>

๒. เลือกเมนูหลัก/ติดต่อเรา

๓. เมนูย่อย การร้องเรียนร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน

๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑. แจ้งชื่อนามสกุลเลขประจำตัวประชาชนเบอร์โทรศัพท์และอีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒. แจ้งชื่อนามสกุลหน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่นๆของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ

๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริงมีหลักฐานพยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพุดติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ - สกูล ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึก/ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้ายรับทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๗ วันทำการ	
ร้องเรียน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑-๗ วันทำการ	

๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์

อาชีพ..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติชอบกรณี.....

ทั้งนี้เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหมากฝ้าย พิจารณาดำเนินการ ดังนี้.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....