

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด



องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

โทร. ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๔-๕

E-Mail : phrachao9@gmail.com

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

งานกฎหมายและคดี

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า	๔
สถานที่ตั้ง	๔
ส่วนงานผู้รับมอบหมายและหน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
ภาคผนวก	๙
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๑๐
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริต	๑๑
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียน	
และการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน	
ประจำปี ๒๕๖๗	๑๒-๑๔

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า หมู่ที่ ๙ ตำบลพระเจ้า อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ๔๕๐๐๐

๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
 ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
 ๓. นิติกร งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
- มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า เช่น การประพตมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

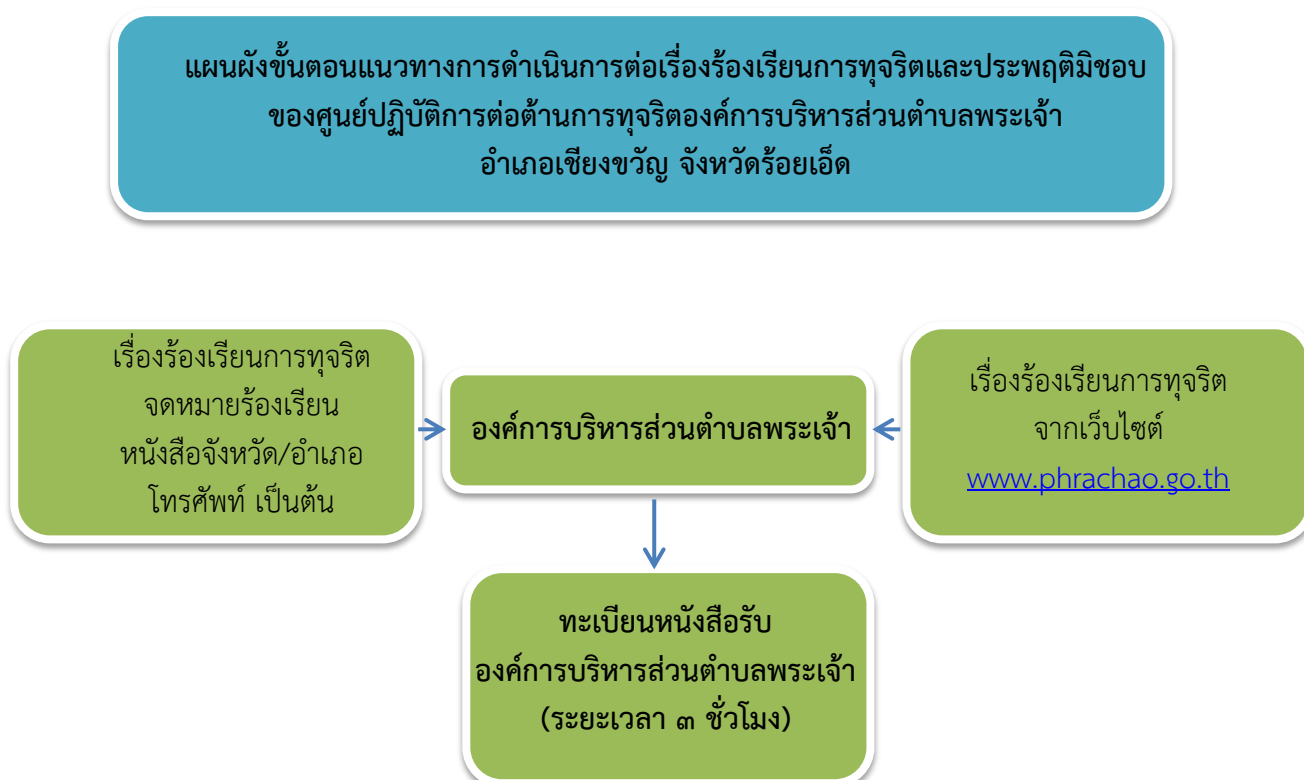
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต่องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

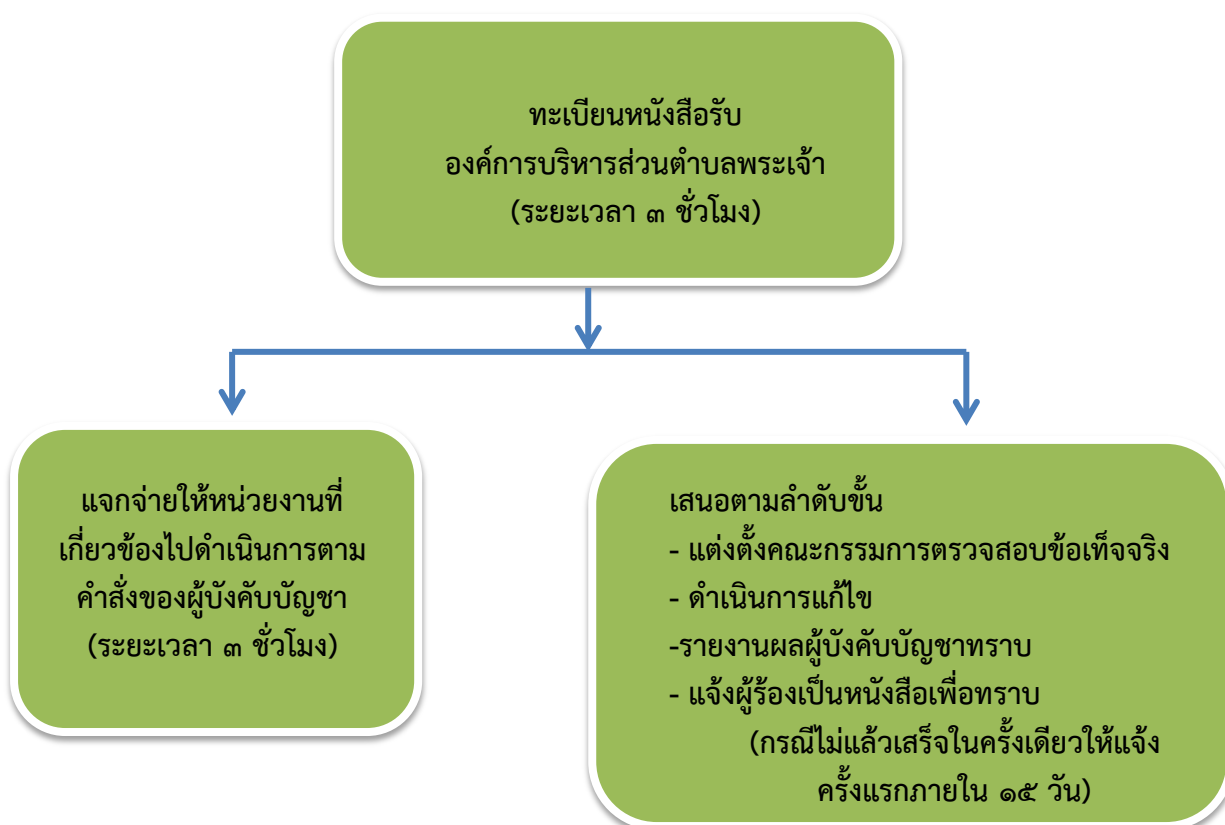
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต่องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
- ๒) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า หมู่ที่ ๙ ตำบลพระเจ้า อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๔-๕
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
- ๕) เว็บไซต์ : www.phrachao.go.th
- ๖) Facebook : <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๐๙๓๑๓๔๓๓๘๕๔>
- ๗) E-Mail : phrachao๙@gmail.com
- ๘) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า โทร. ๐๘๑ ๙๗๕ ๖๓๕๗

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (ขั้นตอน)





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต้องมี)

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ (ต้องมี)

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้าจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ อบต.พระเจ้า	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลพระเจ้า	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ต้องมี)

- ๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
- ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 - ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
 - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียนที่ไม่
สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริต

ที่อยู่.....
.....

วันที่.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

๑. ผู้กล่าวหา / ร้องเรียน

๑.๑ ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒. ผู้ถูกกล่าวหา/ ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๓. ข้อกล่าวหา/ร้องเรียน และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อกล่าวหา / ร้องเรียน.....

.....

.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....

.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล / ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

ลงชื่อ

(.....)

ผู้กล่าวหา / ร้องเรียน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
เรื่อง นโยบายการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการระบบการรับเรื่องร้องเรียน
และการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๙ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จึงกำหนดนโยบายในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้าไว้ดังนี้

๑. นโยบายการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม

- (๑) การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง เริ่มดำเนินการภายใน ๓ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง
- (๒) แจ้งผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ครั้งแรก ภายใน ๗ วัน
- (๓) แจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่การแจ้งครั้งแรก
- (๔) รายงานผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง

๒. นโยบายการให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า มุ่งมั่นที่จะรักษาแนวทางการปฏิบัติขององค์กรที่มีมาตรฐานสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (ผู้ประกอบการ ประชาชน) และผู้มีส่วนได้เสียภายใน (ข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง) ดังที่ระบุไว้ในจริยธรรมของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า การกำหนดนโยบายนี้ จึงมีขึ้นเพื่อเป็นกลไกสำหรับพนักงานให้สามารถแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานและจริยธรรมองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะรักษาข้อมูลที่ได้จากการรายงานดังกล่าวไว้เป็นความลับ นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานที่พบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมธุรกิจของบริษัทฯ สามารถรายงานการกระทำดังกล่าวได้โดยผู้รายงานจะได้รับการคุ้มครองจากองค์กร

ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการ/พนักงานเปิดเผยข้อมูลที่แสดงถึงการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมองค์กร ได้แก่

- การคอร์รัปชัน
- การฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์สิน ลักทรัพย์
- การกระทำทุจริตเพื่อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
- การกระทำที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัย หรือต่อสิ่งแวดล้อม

-๒-

- การกระทำโดยเจตนาให้ราชการ เสียหายหรือเสียประโยชน์
- การฝ่าฝืนจริยธรรมข้าราชการอย่างชัดเจน
- การสนับสนุนการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมข้าราชการ รวมถึงการปกปิดหรือการช่วยเหลือปกปิดการกระทำดังกล่าว

การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

นโยบายนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานมั่นใจว่าข้อร้องเรียนของตนจะได้รับการตอบสนองอย่างจริงจัง และพนักงานผู้รายงานจะไม่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการรายงานข้อร้องเรียนโดยสุจริต ข้อมูลการเปิดเผยตัวของพนักงานจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับเสมอ อย่างไรก็ตาม ในการร้องเรียน ข้าราชการ/พนักงานควรรวบรวมข้อมูลด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย

การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะไม่กระทำการใดที่ไม่เป็นธรรมต่อข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง หรือบุคคลอื่นใดที่รับจ้างทำงานให้แก่องค์กร ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน หรือสถานที่ทำงาน สัมภาษณ์ ช่มชู้ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อบุคคลดังกล่าว ด้วยเหตุที่บุคคลนั้น

๑. ให้ข้อมูล ให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือไม่ว่าด้วยประการใดๆ เกี่ยวกับการร้องเรียนการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ และจริยธรรมข้าราชการขององค์กร
๒. ให้ถ้อยคำ ยื่นเอกสารหลักฐาน หรือเป็นพยานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาหรือตรวจสอบกรณีเหตุสงสัยว่ามีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือจริยธรรมข้าราชการขององค์กร

อนึ่ง บุคคลใดที่ได้รับทราบเรื่องร้องเรียน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนี้ จะต้องปกป้องข้อมูลเรื่องร้องเรียน หรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นความลับ และไม่เปิดเผยต่อบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งข้อร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูล หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นในขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบของบริษัท หรือตามที่กฎหมายกำหนด หากมีการแจ้งฝ่าฝืนนำข้อมูลออกไปเปิดเผย องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะดำเนินการลงโทษทางวินัยและ/หรือดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน แล้วแต่กรณี

การแจ้งข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จ

หากข้าราชการ/พนักงานคนใดเจตนาร้องเรียนด้วยข้อกล่าวหาอันเป็นเท็จหรือมีเจตนาไม่สุจริตต่อผู้ถูกร้องเรียน องค์กรฯ จะถือว่าการร้องเรียนดังกล่าวเป็นการละเมิดจริยธรรม ทั้งนี้ องค์กรฯ จะจัดให้มีการดำเนินการสอบสวน เพื่อพิจารณาโทษตามระเบียบ กฎหมาย

ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ข้าราชการ/พนักงาน/พนักงานจ้างสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. จดหมาย ส่งถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

หมู่ที่ ๙ ตำบลพระเจ้า อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

-๓-

๒. เว็บไซต์<https://www.phrachao.go.th/>**๓. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์**phrachao5@gmail.com**ผู้รับข้อร้องเรียน**

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า
๓. นิติกรชำนาญการ

ระยะเวลา

การสอบสวนจะเริ่มดำเนินการโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ โดยคำนึงถึงลักษณะและความร้ายแรงของข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน และจะดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพและรายละเอียดของการสอบสวน การตรวจสอบขั้นต้นจะค้นหาข้อสรุปของการไต่สวน โดยเริ่มดำเนินการภายใน ๓๐ วัน หรือดำเนินการตามขั้นตอนระยะเวลาในประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดร้อยเอ็ด เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวนและการลงโทษทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ.๒๕๖๖

ขั้นตอนการสอบสวน

๑. ในกรณีที่มีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอตามข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน การสอบสวนเต็มรูปแบบจะเริ่มดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าการกระทำตามที่ร้องเรียนได้เกิดขึ้นจริงหรือไม่ รูปแบบการสอบสวนจะแตกต่างกันไปตามสภาพการณ์ การสอบสวนจะดำเนินการภายใต้เงื่อนไขการรักษาข้อมูลเป็นความลับ พนักงานที่แจ้งข้อร้องเรียนอาจได้รับการติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
๒. คณะผู้สอบสวนจะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงผลการสอบสวนและผลสรุปผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
๓. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า จะพิจารณาว่าควรดำเนินการอย่างไรในกรณีที่มีการพิสูจน์ว่าการกระทำตามที่ร้องเรียนเกิดขึ้นจริง เช่น จะดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมอื่นๆ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗



(นายวิชิต รัตนวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า