



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง
อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล โดยยึดหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนส่งเสริมมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการของบุคลากรในสังกัด

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง จึงได้จัดทำ **คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาข้อเท็จจริง การตรวจสอบ การดำเนินการแก้ไขปัญหา การติดตามผล และการรายงานผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

คู่มือฉบับนี้มุ่งเน้นให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง สามารถแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนกรณีพบเห็นการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการได้อย่างสะดวก พร้อมทั้งได้รับการคุ้มครองข้อมูลและความเป็นธรรมในการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างองค์กรแห่งความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง
อำเภอภูทอก จังหวัดมหาสารคาม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ค าจากัดความ	๒
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๘. หลักเกณฑ์	
ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๖
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง เป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตลอดจนหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

เพื่อส่งเสริมให้การบริหารราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง จึงได้กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนกรณีพบเห็นการกระทำความผิดหรือการทุจริต การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รับฟังความคิดเห็น และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถป้องกันและลดความเสี่ยงจากการทุจริต ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการบริหารงานขององค์กร

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและแจ้งเบาะแสการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรังให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

๒.๓ เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒.๔ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ

๒.๕ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริต และยกระดับคุณธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาเกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติมิชอบ การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชน บุคลากรของรัฐ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่พบเห็นหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่อาจเข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และแจ้งข้อมูลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง

การทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น อันเป็นการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ หรือจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

การดำเนินการ หมายถึง การรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน พิจารณา และดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีผู้ร้องเรียนเปิดเผยชื่อและที่อยู่ติดต่อ)

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม
๒. ส่งหนังสือทางไปรษณีย์ ถึง
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๑๓๐
๓. ทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง ๐ - ๔๓๗๕ -๐๒๑๐
๔. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง
ผ่านเว็บไซต์ทางการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง www.kudrang.go.th
๕. ผ่าน Facebook Page ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง
๖. ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ (E-Service) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง (ถ้ามี)
๗. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง เบอร์โทร. ๐๘๖-๒๒๙-๔๑๙๒

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ทุกช่องทาง) (ภายใน ๑ วันทำการ)



ลงทะเบียนรับเรื่องและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (ภายใน ๑ วันทำการ)



คัดแยกและพิจารณาเรื่องร้องเรียน (ภายใน ๓ วันทำการ)



กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่



เสนอผู้บริหารพิจารณาขอหมายผู้รับผิดชอบ
ภายใน ๓ วันทำการ



ตรวจสอบข้อเท็จจริง/รวบรวมพยานหลักฐาน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)



สรุปผลการตรวจสอบและเสนอผู้บริหารพิจารณา (ภายใน ๕ วันทำการ)



ดำเนินการตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อสั่งการ (ภายใน ๑๕ วันทำการ)



แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่มิใช่ข้อยุติ



จัดเก็บข้อมูล สรุปรายงานผล และเสนอผู้บริหาร (ภายใน ๓ วันทำการ)



สิ้นสุด

กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่



ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องเรียน

ภายใน ๕ วันทำการ



สิ้นสุด

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุตุรง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามผล และรายงานผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ การแจ้งคำสั่งและมอบหมายหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลกุตุรง แจ้งคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต การประพฤติมิชอบ หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุตุรง

๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านทุกช่องทางที่หน่วยงานกำหนด พร้อมลงทะเบียนรับเรื่องและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๖.๔ การพิจารณาและคัดแยกเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้น คัดแยกเรื่องร้องเรียน และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ดำเนินการรวบรวมข้อมูล พยานหลักฐาน และตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๖.๖ การสรุปผลและแจ้งผลการดำเนินการ

เมื่อการตรวจสอบแล้วเสร็จ ให้สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อและที่อยู่สำหรับติดต่อ) ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้อาศัย

๖.๗ การรายงานผลและจัดเก็บข้อมูล

จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง พร้อมจัดเก็บข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผลต่อไป

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลภูดุ้งจากทุกช่องทาง โดยดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.ภูดุ้ง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ลงทะเบียนรับเรื่องทันที
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่ได้รับหนังสือ	ภายใน ๑ วันทำการ	ลงทะเบียนรับเรื่องเมื่อได้รับหนังสือ
ทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	บันทึกข้อมูลและลงทะเบียนรับเรื่อง
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เปิดตู้และตรวจสอบเป็นประจำ
เว็บไซต์ อบต.ภูดุ้ง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ตรวจสอบระบบรับเรื่องออนไลน์
Facebook อบต.ภูดุ้ง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ตรวจสอบข้อความและความคิดเห็น
E-Service	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ตรวจสอบระบบอิเล็กทรอนิกส์
สายตรงนายก อบต.ภูดุ้ง	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	ส่งต่อผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส โดยปรากฏรายละเอียดอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุอันควรเชื่อได้ และมีได้มีเจตนาถกเถียงกันแล้วสร้างความเสียหาย หรือใส่ร้ายบุคคลหรือหน่วยงาน

๘.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือพบเห็นการกระทำที่อาจเข้าข่ายการทุจริต การประพฤติมิชอบ หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูดุ้ง

๘.๔ กรณีข้อมูลในเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ องค์การบริหารส่วนตำบลภูดุ้งอาจยุติเรื่อง หรือเก็บเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในโอกาสต่อไป

๘.๕ เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่จะมีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงที่ชัดเจนเพียงพอให้ดำเนินการตรวจสอบได้
๒. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
๓. เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เว้นแต่มีเหตุอันควรเชื่อว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า
๔. เรื่องที่เป็นข้อพิพาทส่วนบุคคล หรือเป็นการโต้แย้งสิทธิระหว่างเอกชนด้วยกัน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่
๕. เรื่องที่เคยมีการตรวจสอบและได้ข้อยุติแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่ที่มีนัยสำคัญ

๘.๖ การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง จะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ และจะดำเนินการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๘.๗ การรักษาความลับ

ข้อมูล เอกสาร และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถือเป็นข้อมูลลับทางราชการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต้องรักษาความลับอย่างเคร่งครัด และไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยแก่บุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ได้แก่

- ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อ
- วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน
- รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่ร้องเรียน
- สถานที่เกิดเหตุ
- ผู้ถูกกล่าวหา (ถ้ามี)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

๙.๒ ทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงทะเบียนรับเรื่องในระบบหรือสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนัก/กองใด ให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาผลการดำเนินการให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบกลางเพื่อรวบรวมและติดตามผล

๑๐.๒ กรณีผู้บริหารมอบหมายให้เจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบโดยตรง ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หรือภายในระยะเวลาที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนด

๑๐.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดรัง ให้ดำเนินการส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกครึ่ง อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

๑๑.๒ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกครึ่งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑๑.๓ ให้มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงานผ่านช่องทางที่เหมาะสม โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อประชาชน



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ