

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

สารบัญ

หน้า

๑.วัตถุประสงค์	๑
๒.ขอบเขต	๑
๓.คำจำกัดความ	๑
๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖.แผนผัง	๔
๗.ระบบติดตามประเมินผล	๕
๘.ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์	๖

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ การจัดการ ติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้ กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรง กับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลจอหอ

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลจอหอ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ ทราบกระบวนการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนก เรื่อง ซึ่งศูนย์ฯ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วน ราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ศูนย์ฯจะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน อย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ กรณี ที่ ๒ ส่งมาศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ กรณีที่ ๓ ส่งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โดยตรง

๓.คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือ ประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน ราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหาร ส่วนตำบลจอหอ

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

- ๑.นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๒.ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ
- ๓.ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น
- ๔.นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๕.งานบุคคล ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน
- ๖.ส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอกระทำการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

๕.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ดังนี้

- (๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่สำนักงานปลัด งานบุคคลและงานนิติกร
- (๓) หน่วยงานงานบุคคล งานนิติกร ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- (๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน
 - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน
- (๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
- (๖) ศูนย์ฯ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
 - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน
 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
- (๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

(๘) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ศูนย์ฯทราบ

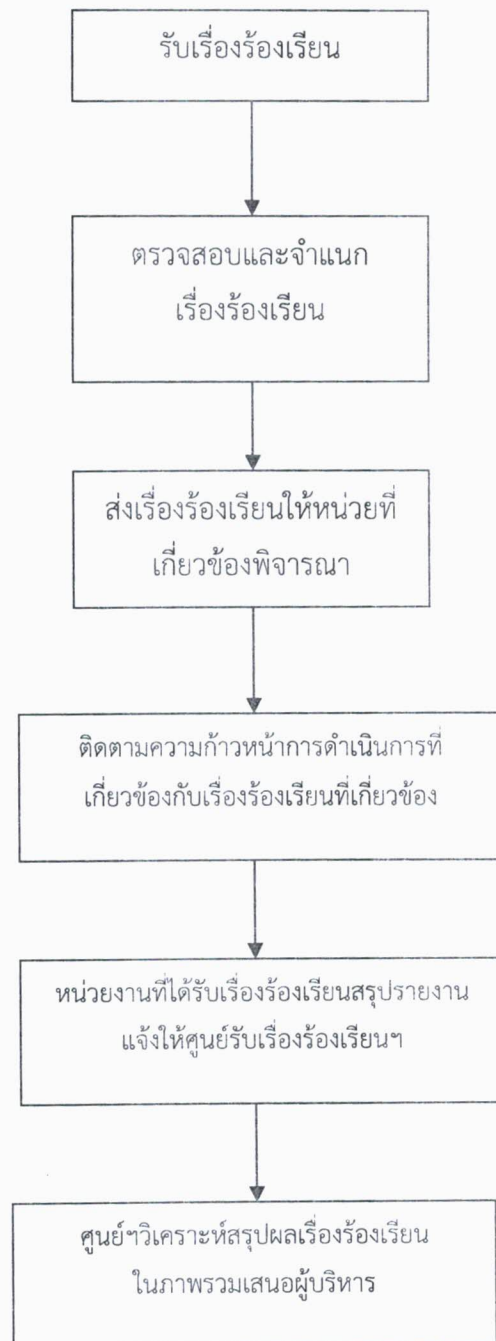
(๙) ศูนย์ฯ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผลความคืบหน้าใน

ภาพรวมของกระทรวงคมนาคม

- กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูล เพิ่มเติม
- กรณีข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

(๑๐) ศูนย์ฯ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐

แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ



ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บ รวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ช่องทางการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

ช่องทาง ที่	ช่องทางร้องเรียน	สถานที่ตั้ง/ติดต่อยื่นข้อร้องเรียน	โทรศัพท์/โทรสาร
๑	ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ๑๐๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๑๐	โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙ โทรสาร ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙ ต่อ ๒๒
๒	ทางไปรษณีย์	ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ๑๐๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๑๐	โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙ โทรสาร ๐๔๔-๓๗๒๐๗๙ ต่อ ๒๒
๓	เว็บไซต์	www.joho.go.th	-
๔.	สื่อสังคมออนไลน์	facebook องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ	-