คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
๐-๗๕๒๙-๒๐๐๐
www.bornamron.go.th

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู้เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๒. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐ หรือ ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

* นายเอนก ปรีชา (นายก อบต.) สายตรง ๐๘๗ ๘๙๐ ๕๐๗๙

* นายยศดนัย หมาดเส็น (รองปลัด อบต.) สายตรง ๐ ๙๒ ๘๖๙ ๕๑๑๕

๔. ทางเว็บไซต์ www. bornamron.go.th ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ทาง e-mail address : saraban@bornamron.go.th

๖. ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง”

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเองร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดฯ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปยึดถือเป็นแนวทางต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
บทที่ ๓ แบบฟอร์ม	๑๐

ภาคผนวก

บทที่ ๑
บทนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ ประกอบด้วย ๑) ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ๒) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐ ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐ หรือ ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ * นายเอนก ปรีชา (นายก อบต.) สายตรง ๐๘๗ ๘๙๐ ๕๐๗๙ * นายยศดนัย หมาดเส็น (รองปลัด อบต.) สายตรง ๐ ๙๒ ๘๖๙ ๕๑๑๕ ๔) ทางเว็บไซต์ www.bornamron.go.th ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๕) ทาง e-mail address : saraban@bornamron.go.th และ๖) ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง”

ในส่วนของการปฏิบัติงาน การดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมตำบลบ่อน้ำร้อน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้ระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์.....

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้มาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เสนอแนะหัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการการเมืองและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๒. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐ หรือ ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ นายเอนก ปรีชา (นายก อบต.) สายตรง ๐๘๗ ๘๙๐ ๕๐๗๙/นายยศดนัย หมาดเส็น (รองปลัด อบต.) สายตรง ๐ ๙๒ ๘๖๙ ๕๑๑๕

๔. ทางเว็บไซต์ www. bornamron.go.th ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ทาง e-mail address : saraban@bornamron.go.th

/๖. ทาง Facebook .....

๖. ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง”

๕. ขอบเขต

๑. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒. การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๖. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ

/ทั้งนี้ กรณี.....

ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน

๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๙. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา ๖.รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

๑๐. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓.แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

/๑๑. การประชาสัมพันธ์.....

๑๑. การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (http://www.bornamron.go.th)

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	-สมาชิกสภา อบต.บ่อน้ำร้อน -กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	-ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯและองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๒. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐ หรือ ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ นายเอนก ปรีชา (นายก อบต.) สายตรง ๐๘๗ ๘๙๐ ๕๐๗๙/นายยศดนัย หมาดเส็น (รองปลัด อบต.) สายตรง ๐ ๙๒ ๘๖๙ ๕๑๑๕

๔. ทางเว็บไซต์ www. bornamron.go.th ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ทาง e-mail address : saraban@bornamron.go.th

๖. ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง”

๑ รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้

๑.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อประสานงาน

๑.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน/ Facebook	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

/ช่องทาง.....

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
อื่น ๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
<u>หมายเหตุ</u> ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์			

๑.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๑.๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน (โทรศัพท์/Call Center) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๑.๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

ระดับที่ ๑ ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย

ระดับที่ ๒ ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

ระดับที่ ๓ ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑.๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๑.๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๑.๖ ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

/๑.๗ การรายงานผล.....

๑.๗ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- **ยุติเรื่อง** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- **ไม่ยุติ** ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๓. มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็วเป็นธรรม ตรวจสอบได้

๔. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส

/๕. แผนผังกระบวนการ.....

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ ๓
แบบฟอร์ม
แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน
ติดต่อด้วยตนเอง
โดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อา ยุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) ดังนี้

๑. ..... จำนวน.....ชุด
๒. ..... จำนวน.....ชุด
๓. ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

/แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง .....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือ
ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง ...../...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- ❑ **สำนักปลัด**
- ❑ **กองคลัง**
- ❑ **กองช่าง**
- ❑ **กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม**
- ❑ **อื่น ๆ (โปรดระบุ).....**

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ชื่อ – ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

...../...../.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ของ อบต.

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของ อบต.

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาล จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและมีเจตนารณ์ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียตามหลักธรรมาธิบาลที่ดี และเพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐

๒. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส มีดังนี้

๑. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๒. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐ หรือ ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ นายเอนก ปรีชา (นายก อบต.) สายตรง ๐๘๗ ๘๙๐ ๕๐๗๙/นายยศดนัย หมาดเส็น (รองปลัด อบต.) สายตรง ๐ ๙๒ ๘๖๙ ๕๑๑๕

๔. ทางเว็บไซต์ www. bornamron.go.th ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ทาง e-mail address : saraban@bornamron.go.th

๖. ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง”

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเอนก ปรีชา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
ที่ ๑๒๗/๒๕๖๕
เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔) และนโยบายรัฐบาล ข้อ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริการจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับ และตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

๑. โครงสร้างของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แบ่งเป็น ๒ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แบ่งเป็น ๒ ด้าน ดังนี้

๑.๑.๑ รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงหน่วยงานในกำกับดูแล และใช้ดุลพินิจในการพิจารณาเนื้อหาข้อร้องเรียน

๑.๑.๒ ประสาน เร่งรัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ พฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๑.๑.๓ เผยแพร่ รณรงค์และให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๑.๑.๔ ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตมิชอบของหน่วยงาน เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ด้านส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม มีหน้าที่ ดังนี้

๑.๒.๑ เผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริมและรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒.๒ สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนพิจารณา ทั้งนี้ อาจมีผู้ร้องขอ หรืออาจดำเนินการตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนมอบหมาย หรือตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๓ ให้ความช่วยเหลือและดูแลพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ซึ่งปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา

๑.๒.๔ จัดกิจกรรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับจริยธรรม จัดทำแผนการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม/มาตรฐานทางคุณธรรมข้าราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒.๕ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนทราบ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

/๒. การบริหารงาน.....

๒. การบริหารงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ คณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

(๑) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน	ประธานกรรมการ
(๒) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน	รองประธานกรรมการ
(๓) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการ
(๔) ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
(๕) ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
(๖) ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
(๗) หัวหน้าสำนักปลัดฯ	กรรมการและเลขานุการ
(๘) นิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
(๙) นักทรัพยากรบุคคล	ผู้ช่วยเลขานุการ

๒.๒ หน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

(๑) กำหนดทิศทางการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

(๒) ขับเคลื่อน สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือในการประเมิน/สร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งกำกับดูแลป้องกันการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน

(๓) สนับสนุน พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมในการซื่อสัตย์สุจริตและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับ/หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

(๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าศูนย์ฯ

(๒) หัวหน้าสำนักปลัดฯ

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ

(๓) นิติกร และ (๔) นักทรัพยากรบุคคล

มีหน้าที่รับผิดชอบประสานงานและเป็นผู้ช่วยด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และรวบรวมส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒) ปรับปรุงเอกสาร/แบบฟอร์มในกระบวนงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓) บันทึก ปรับปรุง ข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่เสมอ

๔) ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

/๕) แจ้งผลการ.....

๕) แจ้งผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัดตามระเบียบ หากมีปัญหา/อุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนทราบทันที

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือนมีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเอนก ปรีชา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
เรื่อง คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายรัฐบาล จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและมีเจตนารณ์ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียตามหลักธรรมาธิบาลที่ดี และเพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงขอประกาศใช้คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเอนก ปรีชา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ จึงกำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเว้นหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติงานล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นความจริง มิใช่ลักษณะกลั่นแกล้ง หรือสร้างความเสียหายแก่บุคคล และต้องมีหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๑.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรแก่มูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๑.๒.๔ ลายมือผู้ร้องเรียน

๑.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแสดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

/๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน.....

๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๑.๕.๑ ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๑.๕.๒ ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐

๑.๕.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๒-๐๐๐ หรือ ร้องเรียนทางสายด่วนสายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ นายเอนก ปรีชา (นายก อบต.) สายตรง ๐๘๗ ๘๙๐ ๕๐๗๙/นายยศดนัย หมาดเส็น (รองปลัด อบต.) สายตรง ๐ ๙๒ ๘๖๙ ๕๑๑๕

๑.๕.๔ ทางเว็บไซต์ www. bornamron.go.th ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๕.๕ ทาง e-mail address : saraban@bornamron.go.th

๑.๕.๖ ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง”

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ ให้กลุ่มงานธุรการเป็นหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มงานธุรการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๒.๓ กรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้หน่วยงานหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๒.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความคิดเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สั่งยุติเรื่อง

๒.๕ ในกระบวนการพิจารณาเสนอสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๒.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๓. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

๓.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้หน่วยงานหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓.๒ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ให้ดำเนินการดังนี้

/๓.๒.๑ ส่งต่อเรื่อง.....

๓.๒.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้นๆ โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในทันทีโดยเร็ว และให้ถือว่าว่าเป็นที่สิ้นสุดกระบวนการกำกับติดตามและการตอบสนองข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๓.๒.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทันทีโดยเร็ว และให้ถือว่าว่าเป็นที่สิ้นสุดกระบวนการกำกับติดตามและการตอบสนองข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเอนก ปรีชา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน