



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี
กรมการเจ้าหน้าที่

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้อง มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังสามารถจัดการกับความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาที่ได้รับรู้รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ประกอบด้วยรายละเอียดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งสรุปประเมินผลงาน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไป ในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติ ที่ดีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานจัดหางาน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติ มิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่อง ทางการร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติ มิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่เลขที่ ๑๐๙ หมู่ ๘ ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี มีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๖. คำจำกัดความ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น นายจ้าง/สถานประกอบการ ผู้สมัครงาน ประชาชน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตัวเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / Website / facebook / Line

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

-> เปิดให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

-> เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. แจ้งด้วยตนเองได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี
๒. ทางไปรษณีย์ ถึง สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี เลขที่ ๑๐๙ หมู่ ๘ ตำบลแจระแม่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๐๖๒๒๖-๘

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ ที่ตั้งสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

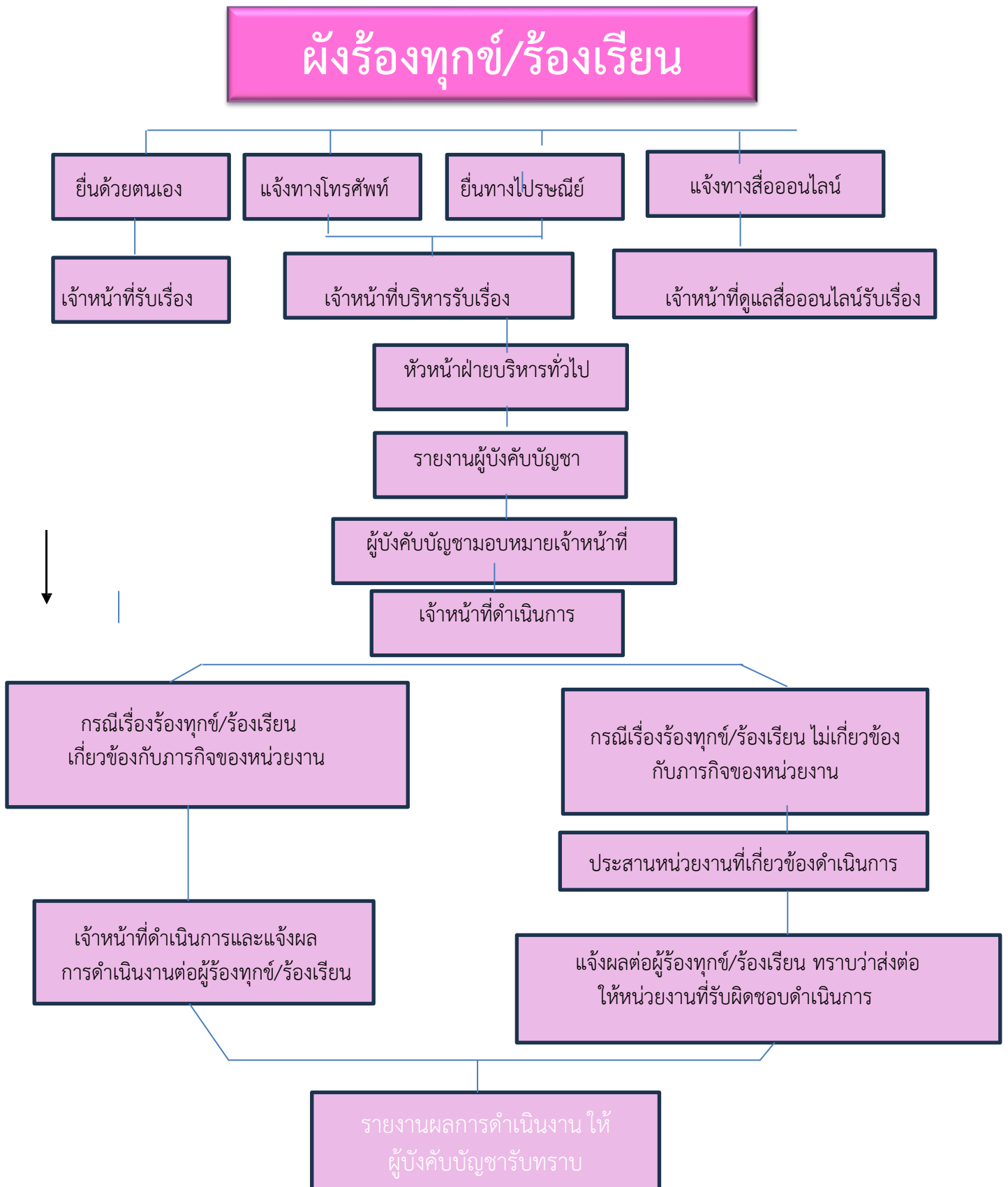
๕. เว็บไซต์ : <https://www.doe.go.th/prd/ubon?page=home>



๖. Facebook : https://www.facebook.com/ubon.doe/?ref=embed_page



๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหาย ต่อบุคคลหรือหน่วยงาน
๓. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี
๔. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดขึ้น
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึก

๑๒. การประสานฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ให้ฝ่ายรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ฝ่ายบริหารฯ จำนวน ๑ ชุด
๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือระบุให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
๓. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน จัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขประจำตัวประชาชน..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.
- ๒.
- ๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)