



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

กรมการจัดหางาน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตลอดจนดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตด้วยความรวดเร็ว บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานจัดหางานนครพนม

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานจัดหางาน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติ มิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

๑๐๙ หมู่ ๘ ตำบลหนองแสง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ๓๔๐๐๐

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด ไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๖. คำจำกัดความ

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

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗.๑ เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐น.

๗.๒ เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

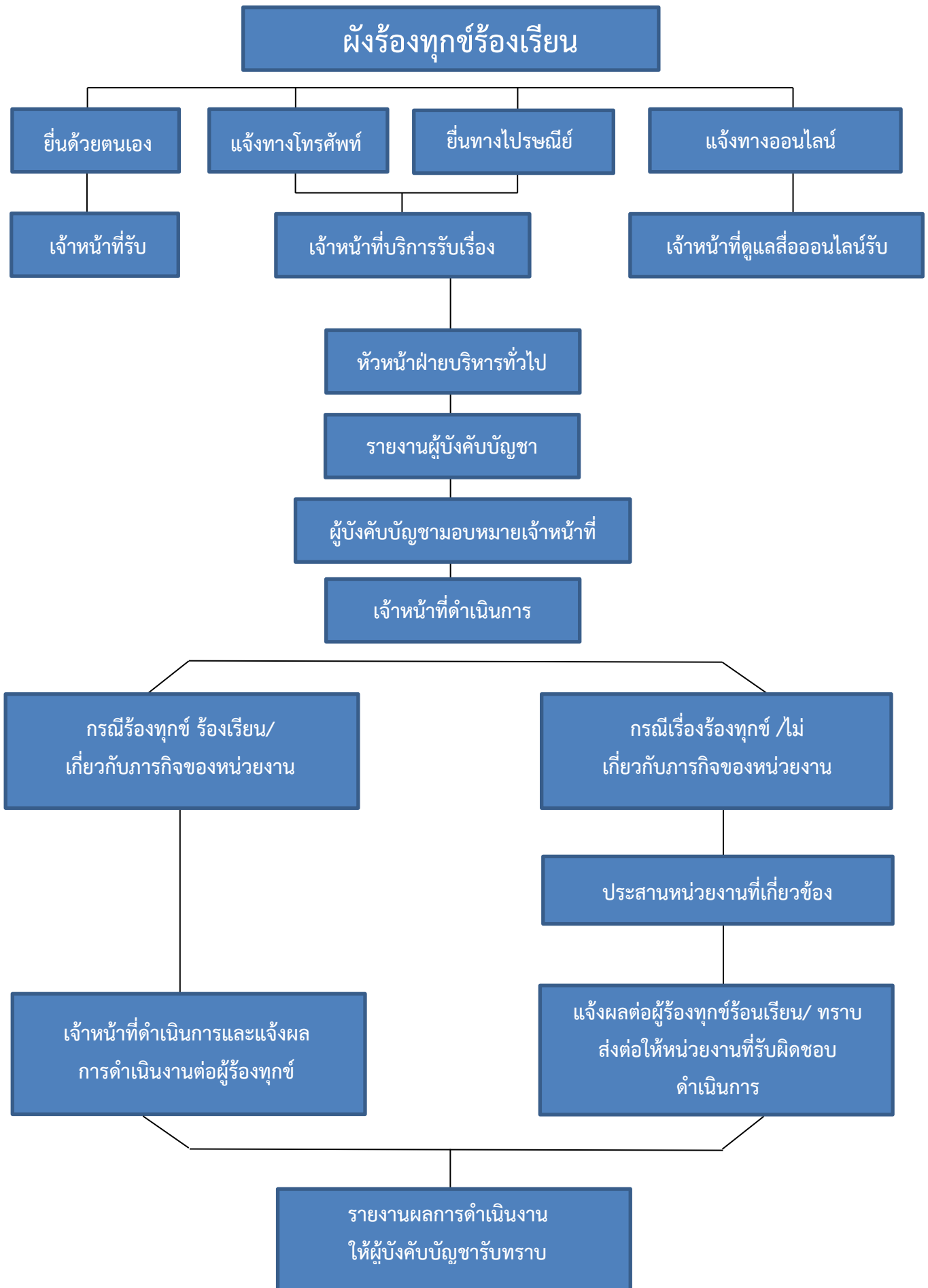
๒. ทางไปรษณีย์ ถึง สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๑๓๑๑๔

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

๕. เว็บไซต์ <http://www.doe.go.th/prd/nakhonphanom?page-home>

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๒. การประสานฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ให้ฝ่ายรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ฝ่ายบริหาร จำนวน ๑ ชุด
๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือระบุให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทุกเดือน
๒. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
๓. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แบบคำร้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน จัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขบัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)