



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลี่ยน
อำเภอเมืองกาฬจนบุรี จังหวัดกาฬจนบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ทุกวันเวลาทำการ ๒. โทรศัพท์ ๐๓๔-๕๑๐๗๘๗ โทรสาร ๐๓๔-๕๑๐๕๒๔ ทุกวันเวลาทำการ ๓. เว็บไซต์ www.kaengsian.go.th ๔. สื่อสังคมออนไลน์ <http://www.facebook.com/อบต.แก่งเสี้ยน> จ.กาญจนบุรี ๕. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบล แก่งเสี้ยน เลขที่ ๒๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๐๐๐ โดยคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นแนวทางการปฏิบัติและการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อไป

ส่วนที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ทุกวันเวลาทำการ ๒. โทรศัพท์ ๐๓๔-๕๑๐๗๙๗ โทรสาร ๐๓๔-๕๑๐๕๒๔ ทุกวันเวลาทำการ ๓. เว็บไซต์ www.kaengsian.go.th ๔. สื่อสังคมออนไลน์ <http://www.facebook.com/อบต.แก่งเสี้ยน> จ.กาญจนบุรี ๕. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบล แก่งเสี้ยน เลขที่ ๒๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๐๐๐ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับกรติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นแนวทางปฏิบัติเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ ๒

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ทุกวันเวลาทำการ เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
- ๒) โทรศัพท์ โทรศัพท์ ๐๓๔-๕๑๐๗๙๗ โทรสาร ๐๓๔-๕๑๐๕๒๔ ทุกวันเวลาทำการ
- ๓) เว็บไซต์ <http://www.kaengsian.go.th> คอลัมน์เมนูสำหรับประชาชน รายการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๔) สื่อสังคมออนไลน์ <http://www.facebook.com/อบต.แก่งเสี้ยน> จ.กาญจนบุรี
- ๕) ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เลขที่ ๒๒๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๐๐๐

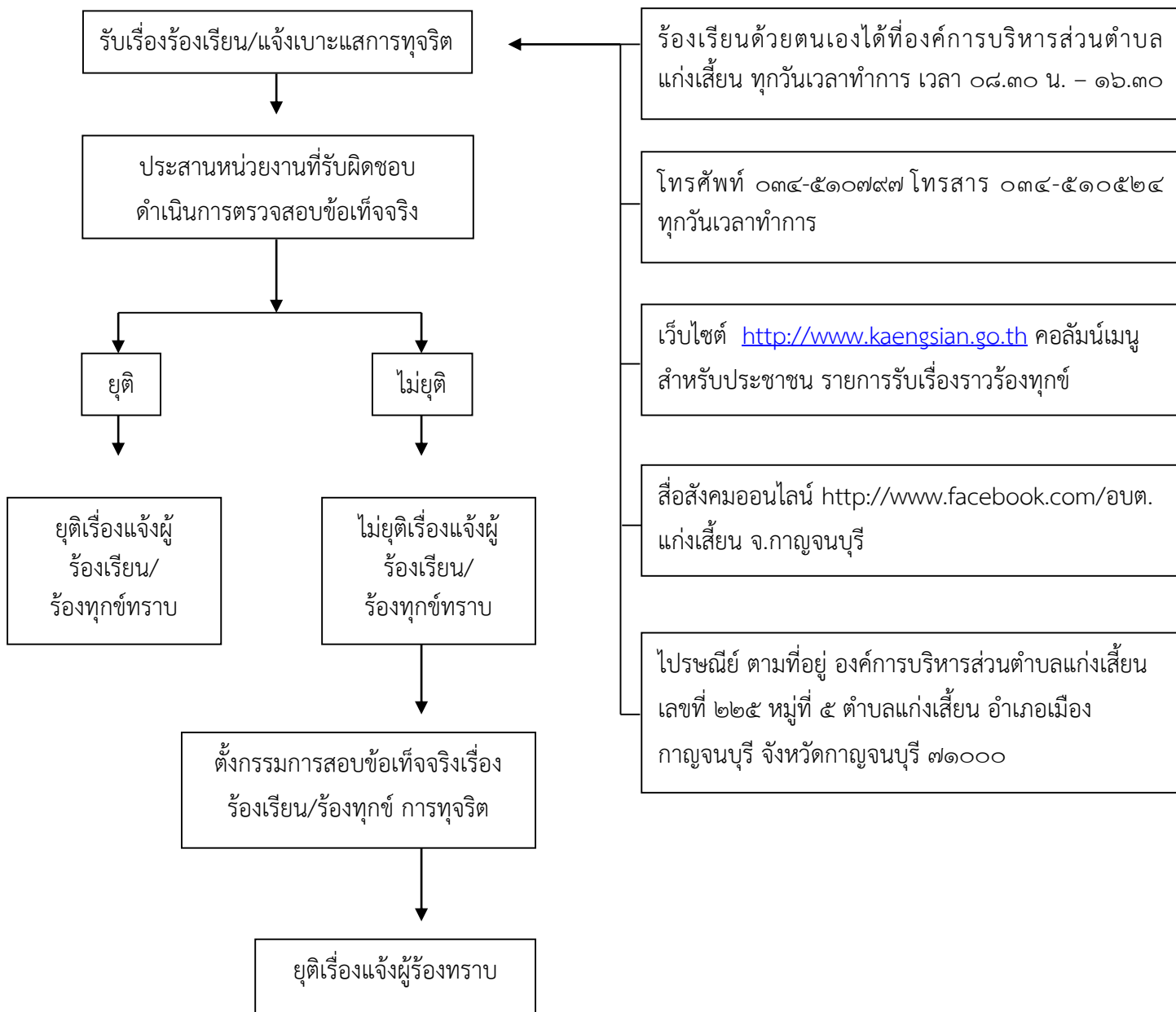
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



การรับและตรวจสอบข้อเท็จจริง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ/ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนด้านทุจริต	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน ทุกวันเวลาทำการ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๓๔-๕๑๐๗๔๗ โทรสาร ๐๓๔-๕๑๐๕๒๔ ทุก วันเวลาทำการ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์ http://www.kaengsian.go.th คอลัมน์เมนูสำหรับประชาชน รายการรับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สื่อสังคมออนไลน์ http://www.facebook.com/อบต.แก่งเสี้ยน.จ.กาญจนบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเสี้ยน เลขที่ ๒๒๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	