

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
อำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทางประกอบด้วย

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. โทรศัพท์ 0-7529-0869
3. ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4. ทางไปรษณีย์ ปิงปองประมาณ
5. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่ <http://www.khaoprai.go.th>

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหลักสูตรการป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางประกอบด้วย

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. โทรศัพท์ 0-7529-0869
3. ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
4. ทางไปรษณีย์
5. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่ <http://www.khaoprai.go.th>

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเขาไผ่เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

ก) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ข) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

2. โทรศัพท์ 0-7529-0869

3. ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

4. ทางไปรษณีย์

5. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

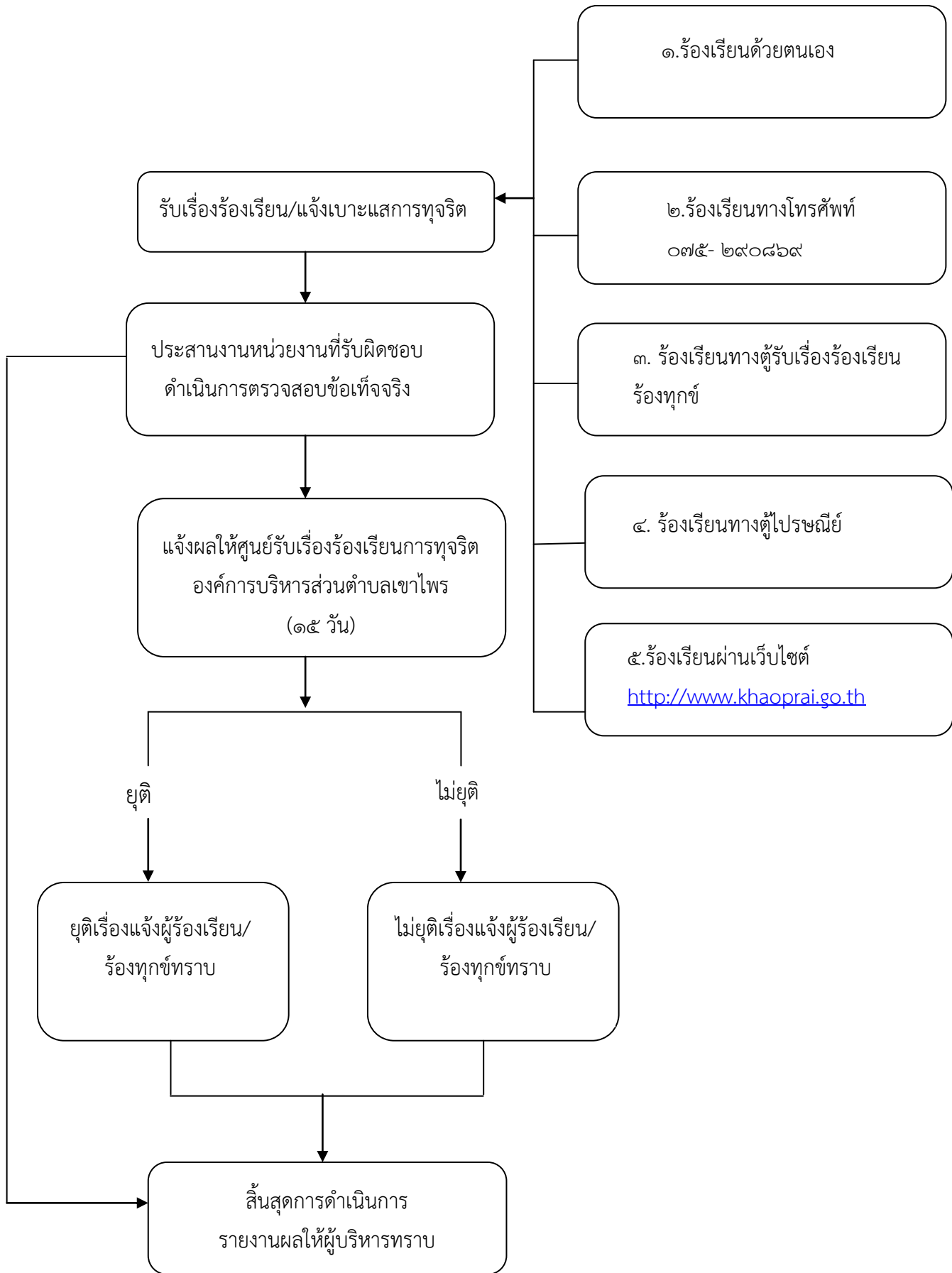
๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือข้อข้องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพรรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทงแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์ 0-7529-0869	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.khaoprai.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
๑๓๔ หมู่ ๒ ตำบลเขาไพรอำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง

วันที่ เดือน พ.ศ

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ข้าพเจ้า อายุ ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่

ตำบล..... อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์.....

อาชีพ ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน ออกโดย

วันออกบัตร บัตรหมดอายุ มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ต่อต้านการทุจริตเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน ชุด
- ๒) จำนวน ชุด
- ๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายทรงศนฤทธิ คำสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร