



แนวทาง

การปฏิบัติกร

จัดการเรื่อง

ร้องเรียน

การทุจริต

และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ

อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางแผนการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์นำไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันการทุจริต การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณธรรมนำไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่บุคลากรในองค์กร นำไปสู่ภาพลักษณ์ในระดับองค์กรและระดับประเทศ

เพื่อสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม
- ๒) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปฏิบัติตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน
- ๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้มารับบริการ
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแนวทางปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดให้ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติฯ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- ๔) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานเสนอหัวหน้าส่วนราชการทราบ

ช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ
- ทางผู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ
- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน มาที่ เลขที่ - หมู่ที่ ๙ องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอ มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ๓๕๑๓๐
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๕๕๘๑-๒๒๒
- สายด่วน นายก ๐๘๙-๙๔๕๕๓๙๙
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ, FACEBOOK องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ,จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสพร้อมเบอร์โทรศัพท์
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) รายละเอียด ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏว่ามีข้อมูลเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร หลักฐานและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ทราบและพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

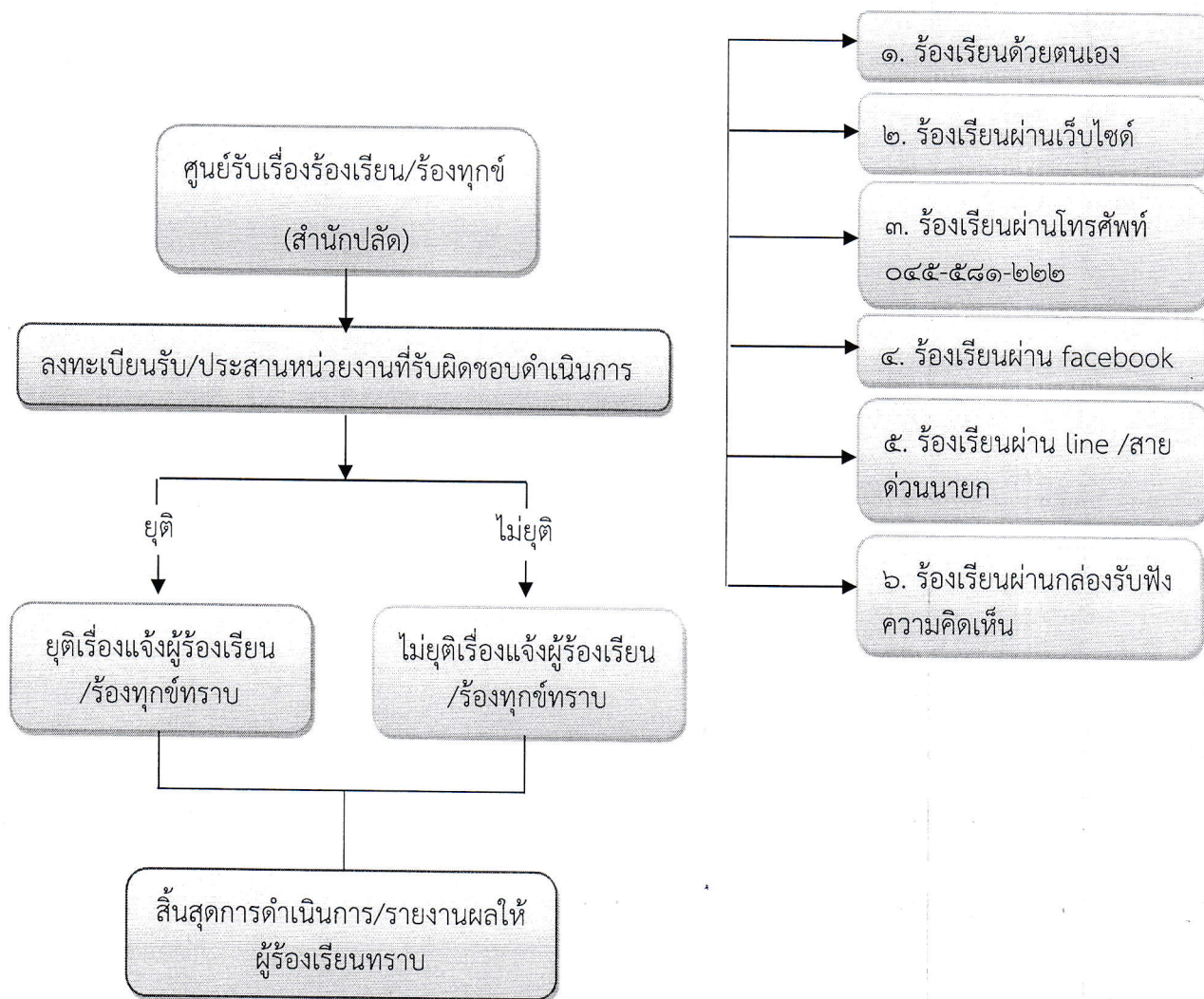
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไลน์/สายด่วนนายก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ
อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร 35130

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลบากเรือ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน /ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพตติมิชอบ

.....

เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ในการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพตติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพตติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุวนช สมพะาะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ