



แนวทาง

การปฏิบัติการ

จัดการเรื่อง

ร้องเรียน

การทุจริต

และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ

อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์นำไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ

ศูนย์รับเรื่องราวจ้องเรียน/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) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ ให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้มารับบริการ
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่

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

ช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ
- ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ
- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน มาที่ เลขที่ - หมู่ที่ ๙ องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอ มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ๓๕๑๓๐
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๕๕๘๑-๒๒๒
- สายด่วน นายก ๐๘๙-๙๔๕๕๓๙๙
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ, FACEBOOK องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ,จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสร่วมเบอร์โทรศัพท์
- 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 สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ ทราบและพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

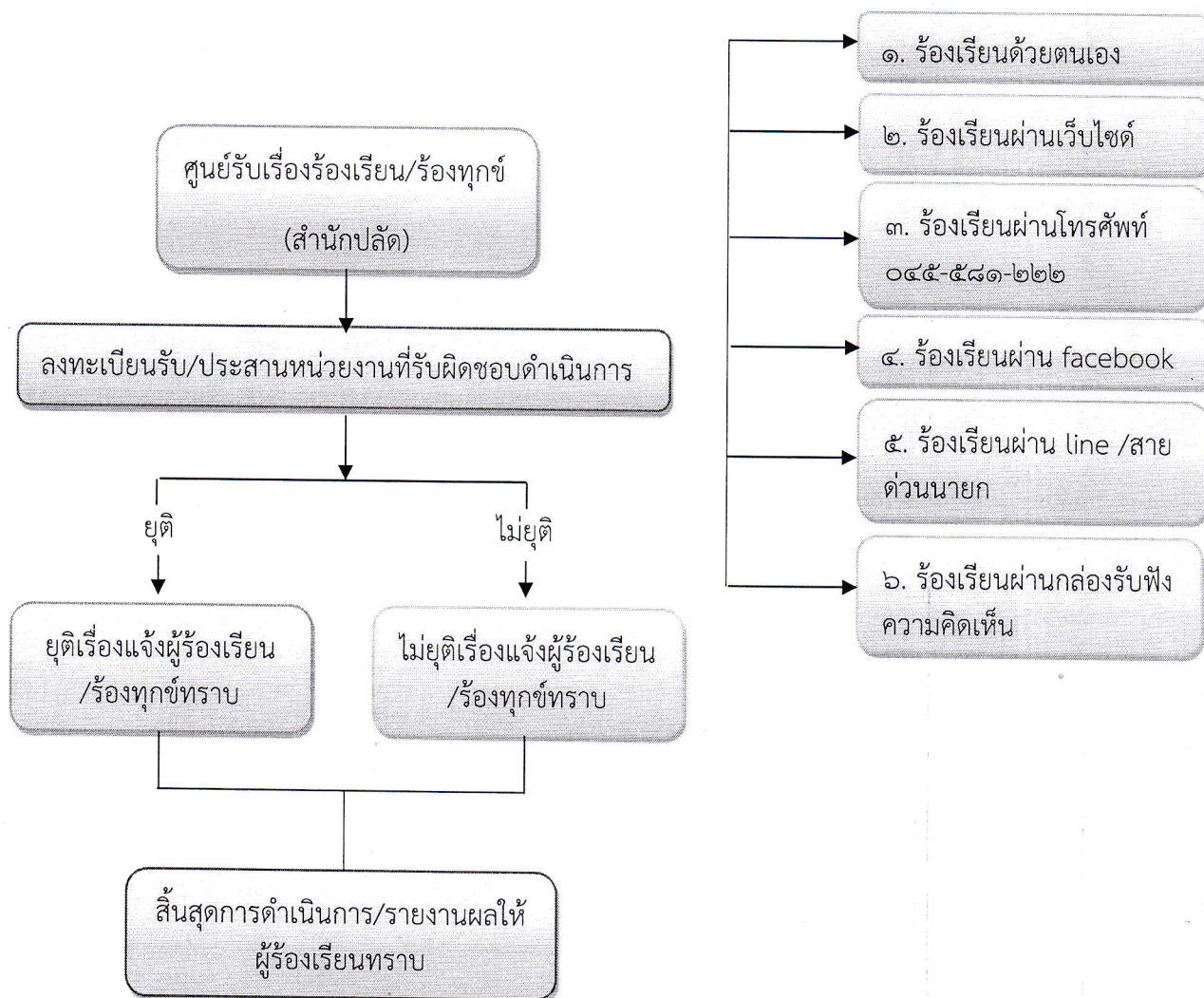
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลปากเรือ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบาคเรื่อ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
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 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ

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