



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้างเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤตมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งทางภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ถึงความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน ได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงานซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) หนังสือหรือจดหมายร้องเรียน ๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๒๗๐-๖๐๓๓-๔) เว็บไซต์ อบต.บางตะบูน www.bangtaboon.go.th ๕) เพจเฟซบุ๊ก อบต.บางตะบูน

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูนจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

/ ๓) เพื่อเป็นหลักฐาน....

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ยื่นแบบคำร้องด้วยตนเองโดยตรง (สำนักปลัด) องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน พร้อมเขียนคำร้อง

๒) ส่งหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน หมู่ที่ ๗ ตำบลบางตะบูน อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๑๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๒๗๐-๖๐๓๓ โทรสารหมายเลข ๐-๓๒๗๐-๖๐๓๓ ต่อ

๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.บางตะบูน ที่ www.bangtaboon.go.th

๕) ร้องเรียนผ่านทางเพจเฟซบุ๊ก อบต.บางตะบูน

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน

๒) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

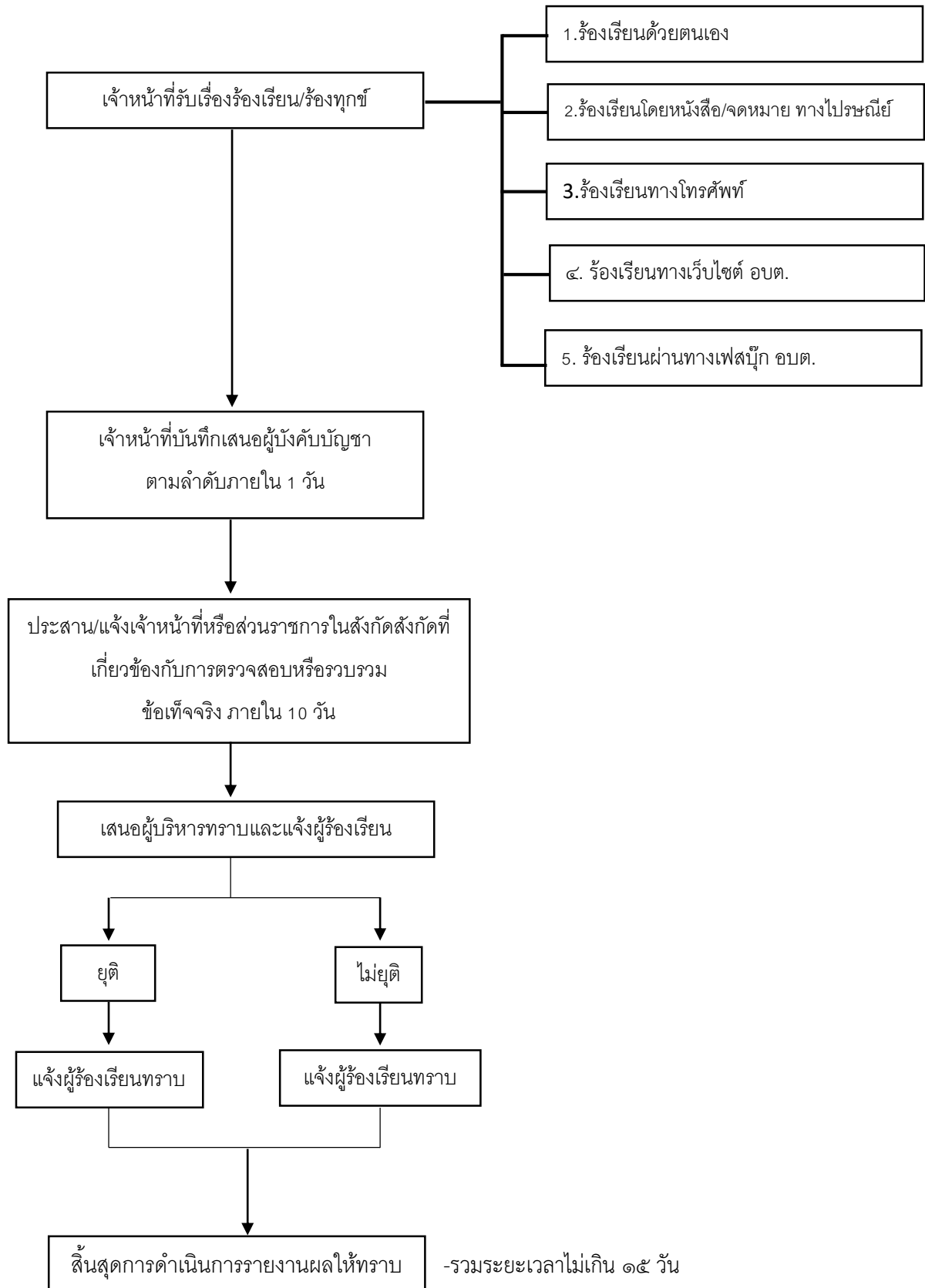
๔) ปัญหาที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) ความต้องการที่ให้ช่วยเหลือ/ดำเนินการ

๖) ระบุเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารลงนามหนังสือ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ
- ๖) เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเพื่อทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตประพฤติมิชอบ

ที่.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

เลขที่บัตรประชาชน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะบูน
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

๑)..... จำนวน..... ชุด

๒)..... จำนวน..... ชุด

๓)..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องการร้องทุกข์

(.....)