



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริต แจงเบาะแส ด่านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ใสสอดคลองกับยุทธศาสตร์ชาติวาทดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายดานการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไวไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
๒. ร้องผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ร้องเรียนทางไปรษณียปกติ โดยจําหนาซองถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง) ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐”
๔. โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๑-๖๙๐๘ ต่อ ๑๑
๕. โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๖๙๐๘๔๓๐ ต่อ ๑๔
๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ :www.robmuang.go.th/
๗. ร้องเรียนผ่าน Facebook : อบต.รอบเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน อย่างมีคุณภาพ

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองทุกระดับ กำหนดมาตรการการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ความเชื่อมั่นภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง

๒. ร้องผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ โดยเจ้าหน้าที่ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง) ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐”

๔. โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๑-๖๕๐๘ ต่อ ๑๑

๕. โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๖๕๐๘๔๓๐ ต่อ ๑๔

๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ :www.robmuang.go.th/

๗. ร้องเรียนผ่าน Facebook : อบต.รอบเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง ในสวนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือสวนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของสวนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของสวนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจงการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สวนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมืองจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลรอบเมือง เพื่อใ้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การ รักษา และการ ฟนฟู บนพื้นฐานของหลักธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช่ เป็น

แนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง ของ กบการเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่
พัฒนาให้การทำงานเปี่ยมมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้
ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน
นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ
ทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่วุฒิสภาหรือสภาการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสภาการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสภา การให้
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม
การทุจริตและประพฤติมิชอบของสภาการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของ
เจ้าหน้าที่ในสภาการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานสวนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครอง
จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ
การคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าสภาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารสวนตำบลรอบเมือง

๒. ร้องผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ โดยเจ้าหน้าที่ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (สำนักปลัด องค์การ
บริหารสวนตำบลกรอบเมือง) ตำบลรอบเมือง อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๐๐๐”

๔. โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๑-๖๙๐๘ ต่อ ๑๑

๕. โทรสาร ๐-๓๗๒๑-๖๙๐๘๔๓๐ ต่อ ๑๔

๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ : www.robmuang.go.th/

๗. ร้องเรียนผ่าน Facebook : อบต.รอบเมือง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ขอเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ ร้องเรียนร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ขอเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถ

ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ใ้ช้ถ้อยคำสุภาพหรือขอความสุภาพ

๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตตองคการบริหารสวนตำบอรอบลเมือง รั้บเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพถติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพถติมิชอบ
- ๓) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุ้บความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สงเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงขอเท็จจริง
- ๕) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายเบื้องตนภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รั้บรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุ้บวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจาหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๗. การรั้บและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพถติมิชอบ

ดำเนินการรั้บและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพถติมิชอบที่เขามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด