

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

๑. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติวาทดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายดานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทุกขุทไปสูการปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการที่วางไวไปสูเป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤติมิชอบจากช่องทางาร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ จำนวน ๗ ช่องทาง

การปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาวาทดวยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ซึ่งกำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเพนหนังสือจากประชาชน หรือสวนราชการทวักนเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสวนราชการนั้น ให้เพนหน้าที่ของสวนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจงการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอเรื่องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเวน การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ สวนราชการ จึงเพนเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตำบลราชสถิตย์ จำเพนต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการรวมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลราชสถิตย์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เพนไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเพนรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแกไขปัญหา ของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพนสำคัญ ภายใต้ แนวปฏิบัติการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน ป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูตามแนวทางของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาวาทดวยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี วาทดวยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเพนกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้ เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจงเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใหม่ั่นใจวาทดวยกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจงเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็น

แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการ ขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่นขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิต

๑) เสนอแนะแก่วินิจฉัยสวนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของสวนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วาดด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสวนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในสวนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมสวนราชการ พนักงานสวนทองถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าสวนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางแจ้งร้องเรียนการทุจริต

ประชาชนสามารถแจ้งร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. สงขอร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย หมู่ที่ ๔ ตำบลราชสถิตย อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <https://www.ratchasathit.go.th/front>

๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตยหรือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไชโย

๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย ๓๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลราชสถิตย อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง รหัสไปรษณีย 14140

๔.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๔.๒ บัตรสนเทท (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๙๔๙๗๕๗

๖. ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

๗. ทางอีเมล saraband_06150205@dla.go.th

๖.รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรระบุเพื่อใช้ในการร้องเรียนและประพุดติมิชอบ

ผู้ร้องควรใช้อยู่คำสุภาพ หรือขอความสุภาพในการร้องเรียน

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่งของผู้ถูกร้องเรียน หรือหากไม่ทราบชื่อ หรือตำแหน่ง ให้ระบุ ลักษณะ และข้อมูลของบุคคลที่ถูกร้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสอบสวนหาตัวผู้ถูกร้องได้ถูกต้อง

๔) ขอเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน วามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจนเพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) วัน เดือน ปี เวลา หรือ ห้วงเวลาที่กระทำความผิด ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.สว่นงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

๘.สถานที่ตั้ง

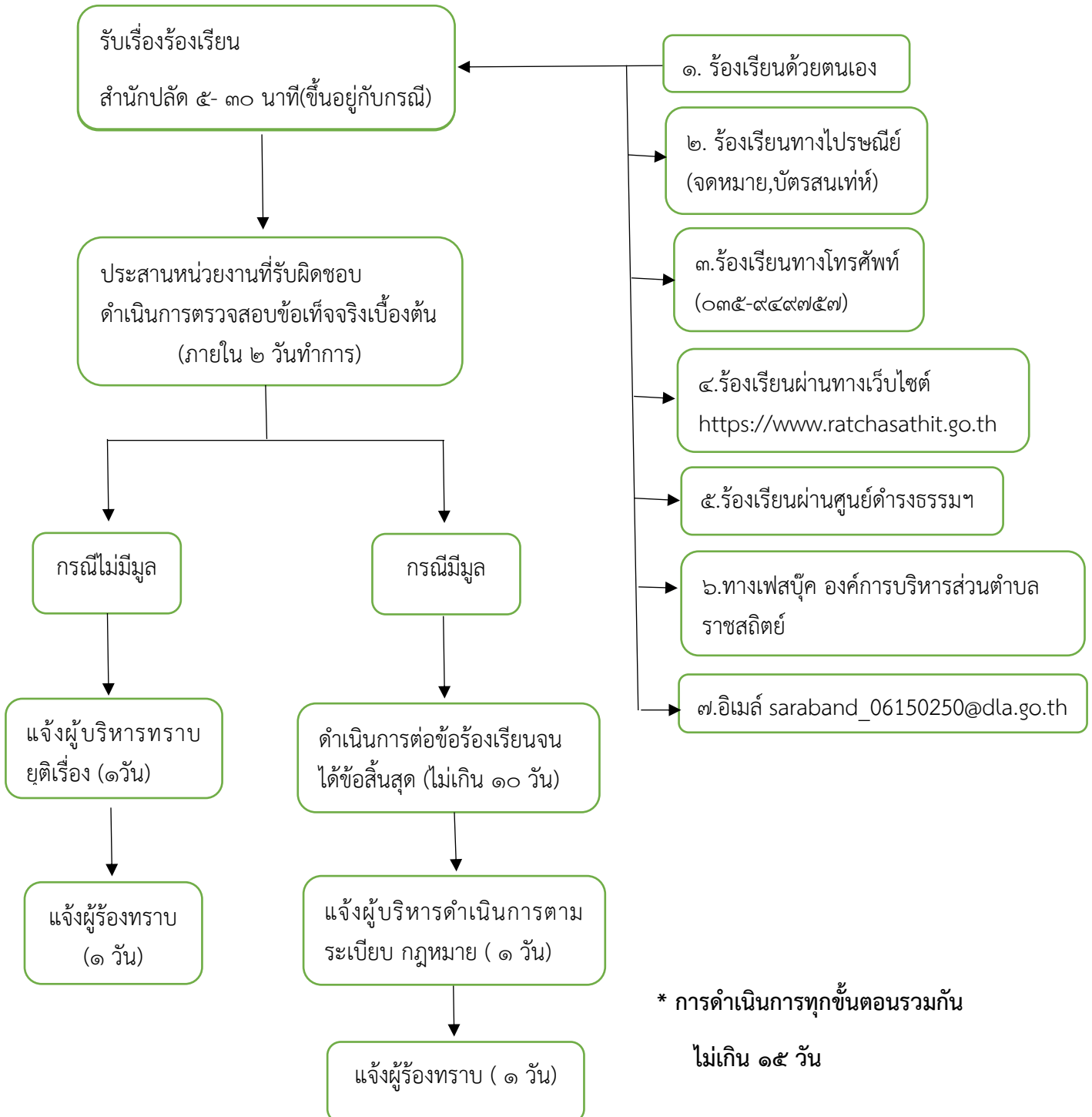
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพุดติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ ๓๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลราชสถิตย์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง รหัสไปรษณีย์ ๑๔๑๔๐ โทรศัพท์ ๐๓๕-๙๔๙๗๕๗

๙.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

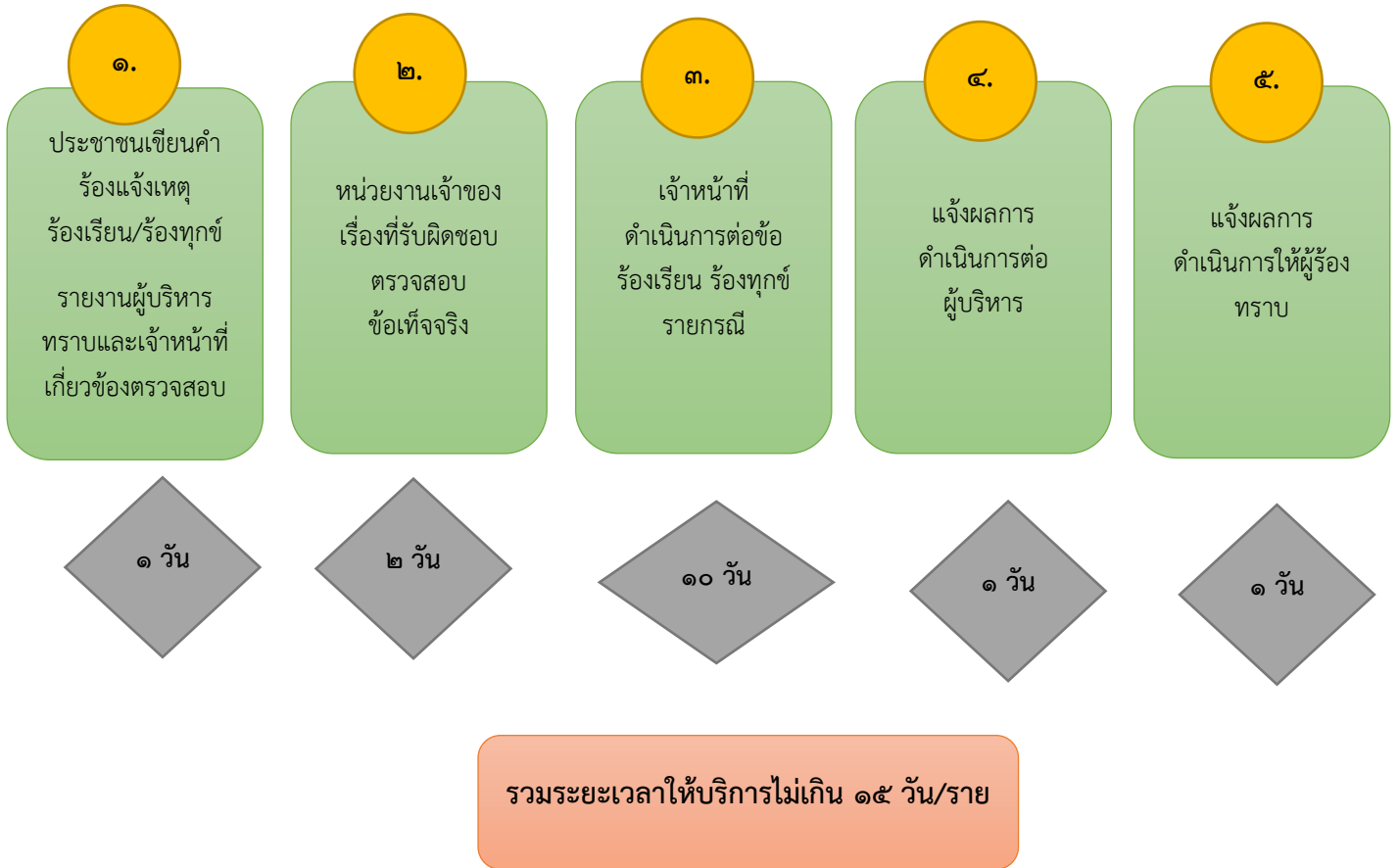
๑. เปิดให้บริการกรณีเดินทางมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์/โทรสาร ทำการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๒. เปิดให้บริการกรณีร้องเรียนทางอีเมล/Line/Facebook/แชทบอร์ด/เว็บไซต์ สามารถส่งข้อความ ข้อมูล ร้องเรียนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ทั้งนี้ จะมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในช่วงเวลาราชการ

๑๐.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงานแผนผังกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอำนาจทอง



๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบงานด้านการต่อต้านการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต สรุปรายความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปและเสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต รัยรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่องเพื่อรวบรวมสรุปรายงานผลการดำเนินการรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑ ปี เสนอผู้บริหารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่แจ้งมายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการต่อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|--|--|----------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ | ทุกวันยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดที่ทางราชการกำหนด | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.rachasathit.go.th | | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม | | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๔. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ | | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๙๔๙๗๕๗ | | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๖. ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ๗. ร้องเรียนผ่านทางอีเมล saraband_06150250@dla.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่อง และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบเป็นรายกรณี

- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน ของแต่ละปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สร้างภาพลักษณ์และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยนำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ <https://www.rachasathit.go.th>

แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

(๑) จำนวนชุด

(๒) จำนวนชุด

(๓) จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชสถิตย์

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)