



**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสต้านการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย**

องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย
อำเภอห้วยใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร

คำนำ

การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ และเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อยได้จัดช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓ ช่องทางได้แก่ (๑) ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย อำเภอห้วยใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๕๐ (๒) เว็บไซต์ <https://bangsainoi.go.th> (๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย”

องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อยได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๑ บทนำ

การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการประพฤตินิชอบ การส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อยให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤตินิชอบ จำนวน ๓ ช่องทาง ได้แก่ (๑) ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย อำเภอห้วยใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๕๐ (๒) เว็บไซต์ <https://bangsainoi.go.th> (๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย” ซึ่งในการ ปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่ กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้ เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) ตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย อำเภอห้วยใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๕๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

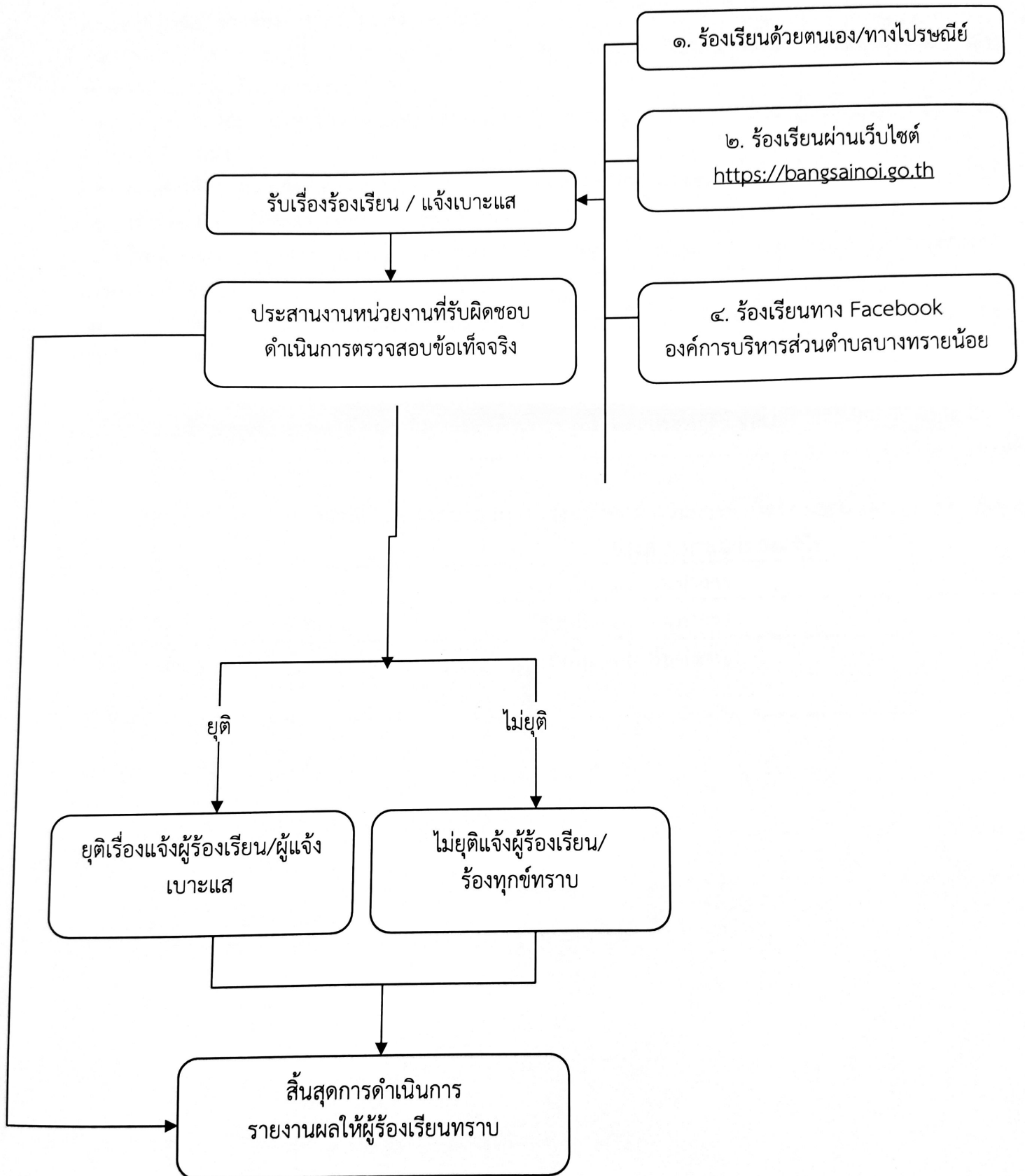
(๒) เว็บไซต์ <https://bangsainoi.go.th>

(๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย”

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส
 ๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส
 ๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ร้องเรียน/ เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนทั้ง ๓ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อยสรุปความเห็นและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อยรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางทรายน้อย เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. จัดเก็บเรื่อง

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---------------------------|---------------------|--|----------|
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านทาง Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |