



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนจำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) จดหมาย ๒) เว็บไซต์ “www.paplu.go.th” ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู และ ๕) Line Official

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียน และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ขณะที่ผู้ร้องเรียนเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู

มกราคม ๒๕๖๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนจำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) จดหมาย ๒) เว็บไซต์ “www.paplu.go.th” ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู และ ๕) Line Official ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ได้มอบหมายให้สำนักปลัด เป็นผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
- ๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน

ประชาชนหรือผู้มารับบริการสามารถร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ได้ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

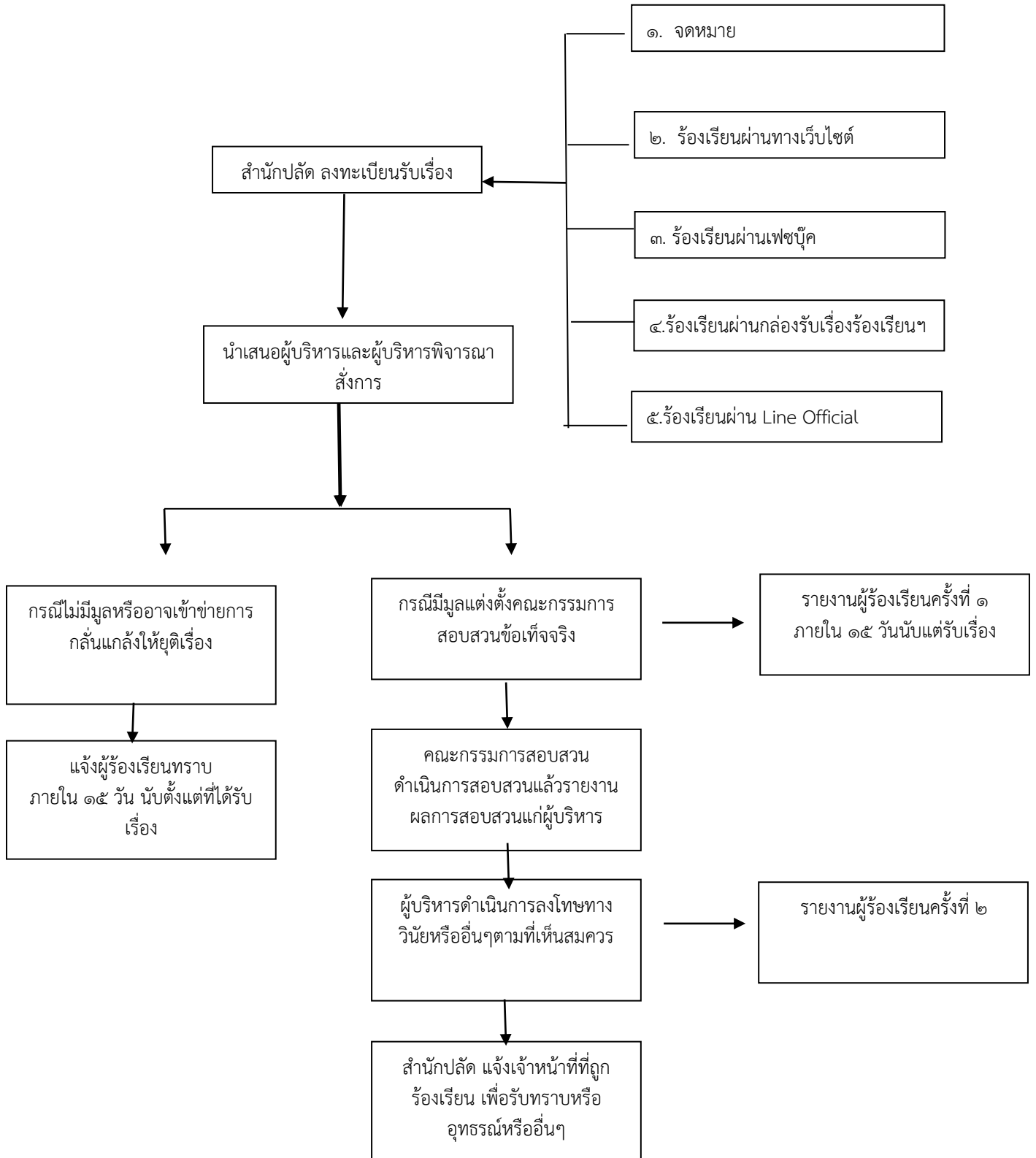
- ๑) จดหมาย ส่งมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู ๑๘๓ ม.๑ ต.ป่าพลู อ.บ้านโฮ้ง จ.ลำพูน ๕๑๑๓๐
- ๒) เว็บไซต์ “www.paplu.go.th” เมนูหลัก “การจัดการร้องทุกข์ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น” เมนูย่อย “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
- ๓) เฟซบุ๊ก fan page “องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู”
- ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียน / กล้องรับฟังความคิดเห็น ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพลู
- ๕) Line Official อบต.ป่าพลู

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่ร้ายแรงอาจจะไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ก็ได้
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑.จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒.Website	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓.Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔.ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕.Line Official	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	