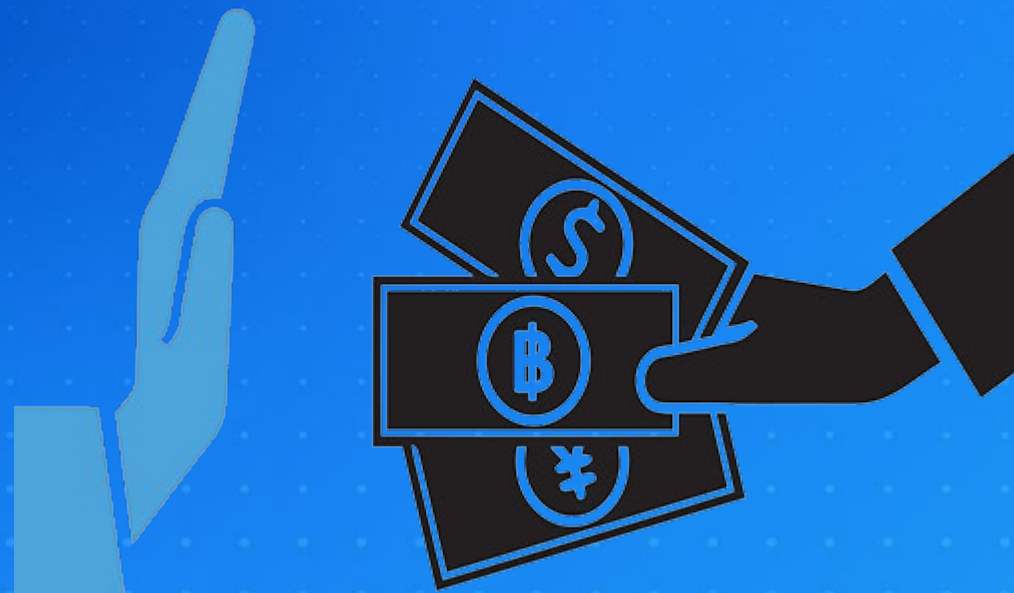


แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช

<http://www.tawaraj.go.th>

คำนำ

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ อันมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น รวมถึงมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช มีบทบาทในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราชทุกระดับ การกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกในการป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นในการป้องกันการทุจริต นอกจากนี้ยังมีบทบาทหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางาร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในการนี้ จึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
- หน่วยงานที่รับผิดชอบและช่องทางการติดต่อ	๒
- บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
- คำจำกัดความ	๒
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๔
- ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ภาคผนวก	
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช	๖

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ อันมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น รวมถึงมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช มีบทบาทในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราชทุกระดับ การกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกในการป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นในการป้องกันการทุจริต นอกจากนี้ยังมีบทบาทหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงาน

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช มีช่องทางดังนี้

- ๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เลขที่ ๓๐/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลเทวราช อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๔๐
- ๒) ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕-๖๑๑๘๑๒-๓
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.tawaraj.go.th>
- ๔) ร้องเรียนผ่าน E-mail saraban-tawaraj@lgo.mail.go.th
- ๕) ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบและช่องทางการติดต่อ

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์)
- ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เลขที่ ๓๐/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลเทวราช อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๔๐
- โทรศัพท์ ๐๓๕-๖๑๑๘๑๒-๓ ต่อ ๑๑

๕. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการ

๕) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการ

๖) ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ อันเป็นบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทางดังนี้

๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช เลขที่ ๓๐/๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลเทวราช อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๔๐

๒) ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๕-๖๑๑๘๑๒-๓

๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.tawaraj.go.th>

๔) ร้องเรียนผ่าน E-mail saraban-tawaraj@go.mail.go.th

๕) ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช
การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ระบุชื่อ-สกุล/ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) ระบุวัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๔) ระบุช่วงเวลาในการกระทำผิด
- ๕) ระบุพฤติการณ์ในการทำความผิดของเจ้าหน้าที่ กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยระบุให้มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน และเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ตามสายการบังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง และหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นข้อร้องเรียนดังกล่าว
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๗ วันทำการ
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช ดำเนินการติดตามความก้าวหน้า/ผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลเสนอผู้บริหารทราบ และพิจารณาต่อไป หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาดังกล่าว ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๗) หากผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ไม่เห็นด้วยกับการพิจารณา สามารถใช้สิทธิอุทธรณ์ได้ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับแจ้ง

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ระยะเวลาดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๖๑๑๘๑๒-๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.tawaraj.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน saraban-tawaraj@lgo.mail.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. ประเภทของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) การยกยอกทรัพย์สิน
- ๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๓) การตกแต่งรายงานงบการเงิน
- ๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๕) การเรียกรับทรัพย์สินหรือสิ่งอื่นใดจากผู้มาติดต่อ
- ๖) อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลเทวราช

