



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๐๐๘๕๒ ๓) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ ๒ ตำบล ท่าศาลา อำเภอแม่จัน จัหวัด ขอนแก่น ๔๐๑๖๐ ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริต คอรัปชั่น องค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าศาลา <https://www.thasalaa-kk.go.th> ๕) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “อบต ท่าศาลา”

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ทุกกระดืบกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต

โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา ๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๐๘๘๕๒ ๓) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ ๒ ตำบล ท่าศาลา อำเภอเมืองจัตวีร์ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๖๐ ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าศาลา <https://www.thasalaa-kk.go.th> ๕) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “อบต ท่าศาลา”

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าศาลา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลท่าศาลา เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

(Good Governance)

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ (รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องฯ)

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑) ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

๒.๑.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๒.๑.๓) ช่วงเวลา การกระทำความผิด

/๒.๑.๔) ข้อเท็จจริง...

๒.๑.๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๑.๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๒.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่อง เฉพาะกรณี

๓. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

๒) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๐๐๘๕๒

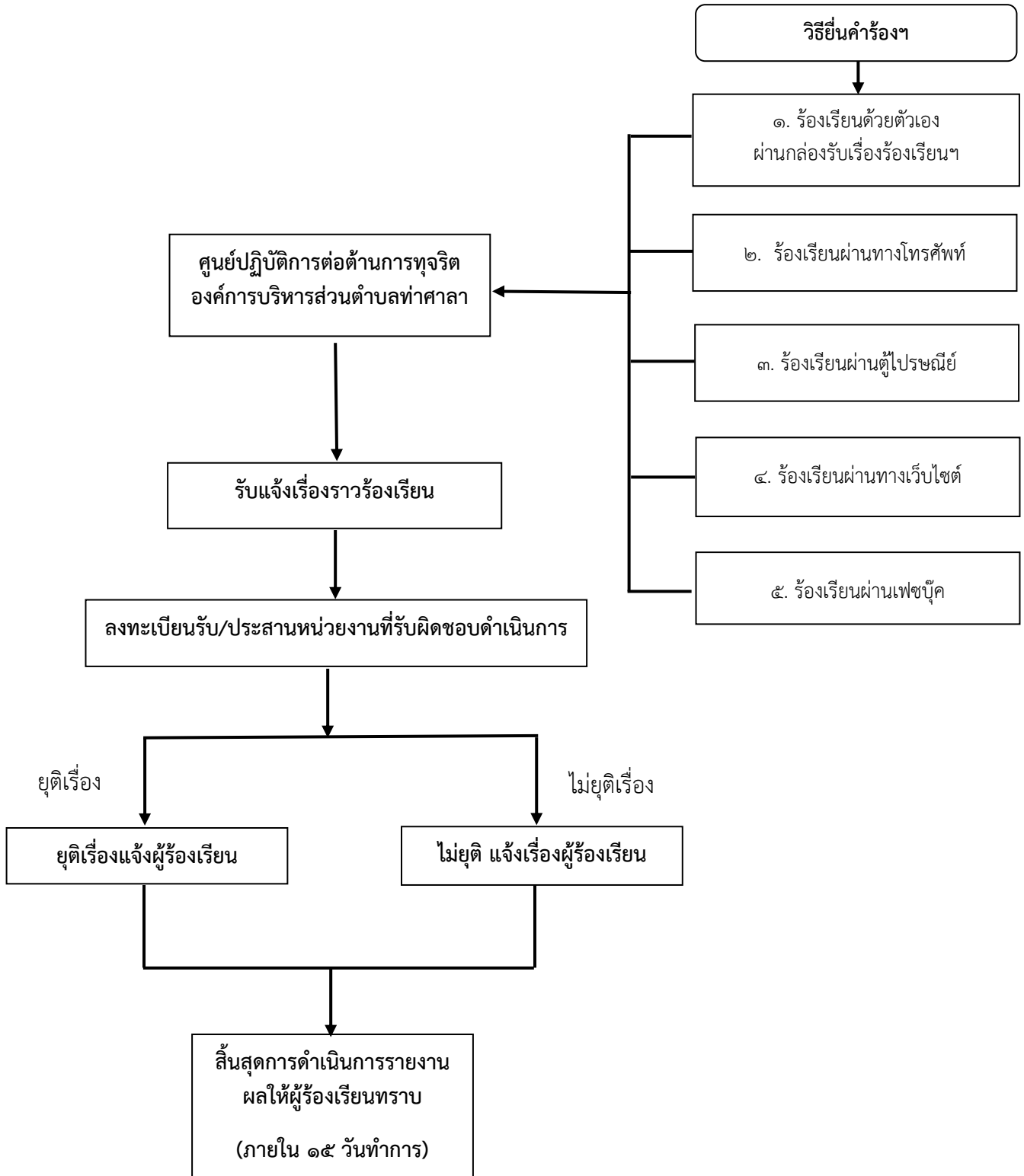
๓) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ - หมู่ ๒ ตำบล ท่าศาลา อำเภอแม่จันจันท์ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๖๐

๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าศาลา <https://www.thasalaa-kk.go.th>

๕) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “อบต ท่าศาลา”

๔. แผนผัง ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการรวม ๑๕ วันทำการ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงบังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติกร สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๐๘๕๒	ทุกครั้ง	งานนิติกร สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	งานนิติกร สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานนิติกร สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	งานนิติกร สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

ภาพนวก

-ตัวอย่าง-

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัดโทร
ศัพท.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....มีความ
ประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าศาลา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)