



คู่มือและแนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ช่วยชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

- 1) ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ต.สันติสุข อ.พาน จ.เชียงราย 57120
- 2) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข <http://www.santisuklocal.go.th>
- 3) เฟซบุ๊ก“องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข”
- 4) ทางโทรศัพท์ 053-722238
- 5) สายตรงผู้บริหารท้องถิ่น
- 6) ร้องเรียนด้วยตนเอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับกระบวนการ จัดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ซึ่งเป็นส่วนราชการรับผิดชอบหลัก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือและแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแส การทุจริตและ ประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน ประชาชนผู้รับบริการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

สารบัญ

หน้า

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
4. ช่องทางการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส	2
5. แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
8. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	5

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบร้องเรียน และแจ้งเบาะแส (แจ้งด้วยตนเอง)

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

- 1) ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ต.สันติสุข อ.พาน จ.เชียงราย 57120
- 2) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข <http://www.santisuklocal.go.th>
- 3) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข”
- 4) ทางโทรศัพท์ 053-722238
- 5) สายตรงผู้บริหารท้องถิ่น
- 6) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังบูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสันติสุข เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล ระบบรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสด การทุจริต และประพฤตินิยมชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน และแจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ

รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้ เพื่อใช้ประกอบในการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด

3.1 ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้อง

3.2 ช่วงเวลาการกระทำความผิดของผู้ถูกร้อง

3.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ การทุจริตและประพฤตินิยมชอบ ของผู้ถูกร้อง ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

3.4 ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ

3.5 ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

4. ช่องทางการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด

4.1 ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ต.สันติสุข อ.พาน จ.เชียงราย 57120

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

4.2 เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

- <http://www.santisuklocal.go.th>

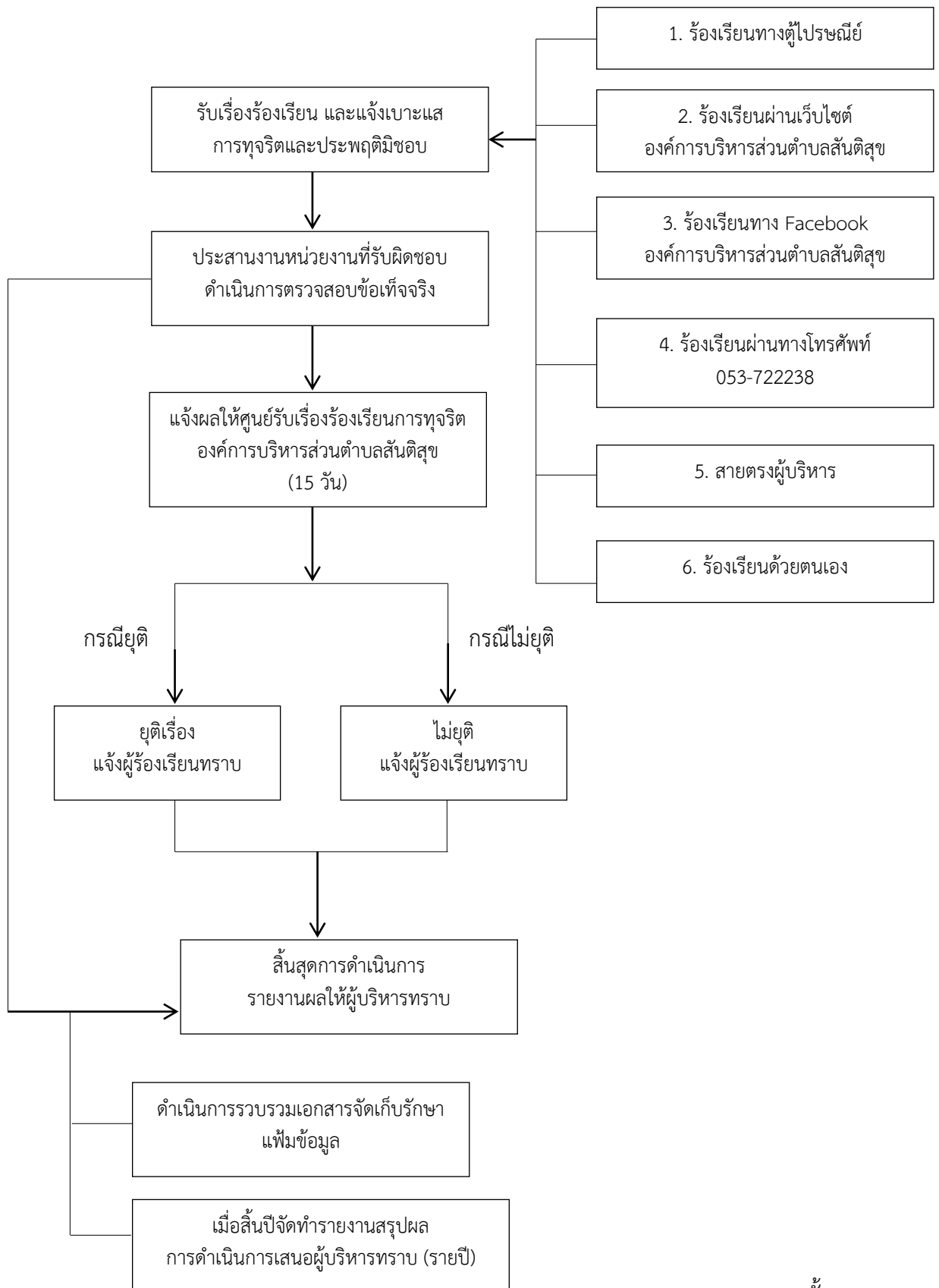
4.3 เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข”

4.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-722238

4.5 สายตรงผู้บริหาร

4.6 ร้องเรียนด้วยตนเอง

5. แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข รับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง

6.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรูความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

6.4 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

6.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6.6 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.7 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

6.8 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-722238	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

8. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

8.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการรับเรื่อง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

8.2 บทบาทหน้าที่

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
163 หมู่ 6 ตำบลสันติสุข อำเภอพาน
จังหวัดเชียงราย 57120

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน และ
แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวนชุด
- 2) จำนวนชุด
- 3) จำนวนชุด
- 4) จำนวนชุด
- 5) จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้อง

โทร.....