



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลป่าสัก อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ WWW.pasaklocal.go.th ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๕๔๔๖-๕๖๔๒

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก
อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลป่าสัก อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ WWW.pasaklocal.go.th ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๕๔๔๖-๕๖๔๒ ในส่วนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลป่าสัก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข้ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์...

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ปรานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

/๔. แนวทางการปฏิบัติ...

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลป่าสัก อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐
- ๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ WWW.pasaklocal.go.th
- ๓) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๕๔๔๖-๕๖๔๒

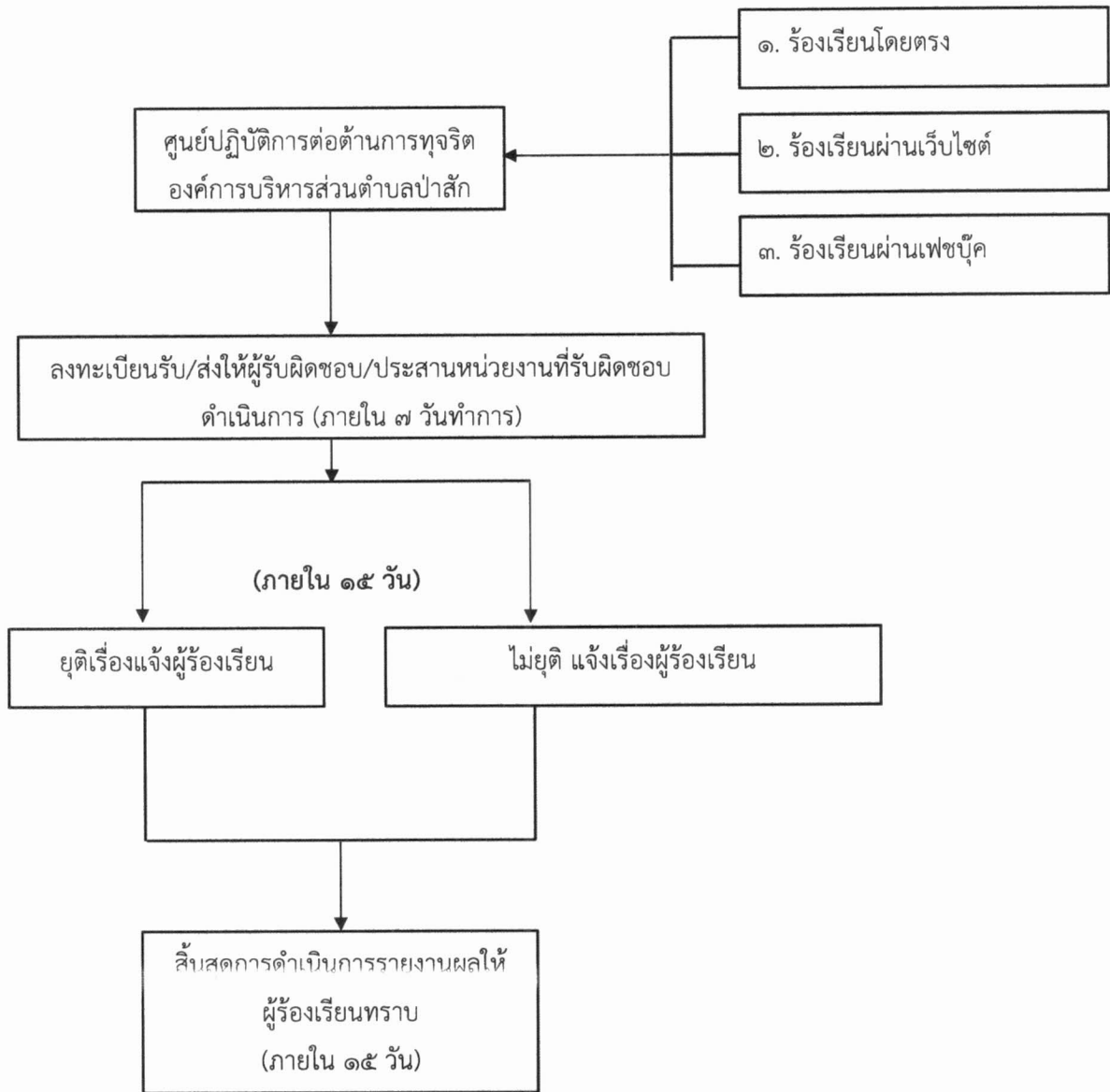
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

/๖.แผนผังกระบวนการ...

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



/๗. ขั้นตอนและวิธีการ...

๗. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

๗.๑) ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่องทาง ดังนี้

(๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลป่าสัก อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ www.pasaklocal.go.th

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๕๔๔๖-๕๓๔๒

๗.๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้มีการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมให้ความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

(๑) กรณียังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร

(๒) กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่ง

๗.๓) กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงานให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๗.๔) ให้แจ้งผลดำเนินงานและผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ มอบหมายให้ นางรวงทอง พะนะลาภ หัวหน้าสำนักปลัดรักษาราชการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก มีหน้าที่ในการควบคุม ดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขบัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.จำนวน.....ฉบับ
๒.จำนวน.....ฉบับ
๓.จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

/(ลงชื่อ)...

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าหน้าสำนักปลัด

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

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

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

(ลงชื่อ).....
(.....)

(ลงชื่อ).....
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

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

(ลงชื่อ).....
(.....)