

คู่มือ/แนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครได้ทบทวนคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปปฏิบัติ

สำนักปลัด อบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันและสร้างเครือข่ายในการป้องกันการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศ ไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน โดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๕๗ หมู่ ๑ ตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร <https://www.wichetnakorn.go.th>
- ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร”
- ๔) ตู้รับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร
- ๕) สายตรงผู้บริหาร ๐๘ ๙๕๘๔ ๒๙๗๕

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนครจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีงานนิติการ สำนักปลัด อบต. เป็นหน่วยดำเนินการ นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น
- ๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

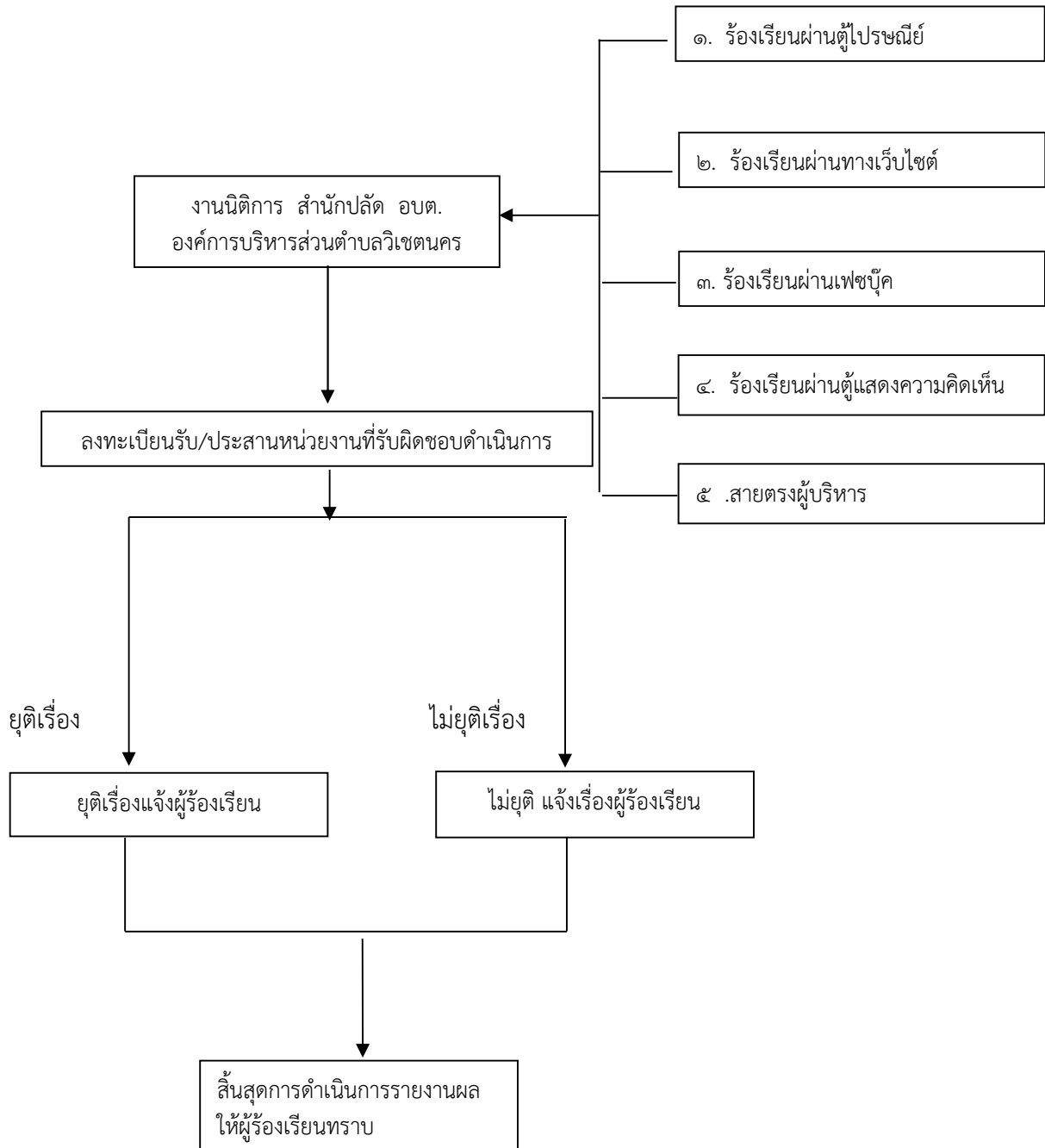
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ผู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๕๗ หมู่ ๑ ตำบลวิเชตนคร อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร <https://www.wichetnakorn.go.th>
- ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร”
- ๔) ผู้รับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร
- ๕) สายตรงผู้บริหาร ๐๘ ๙๕๘๔ ๒๙๗๕

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร
- ๘) จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนสายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบร้องเรียน / แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร/เจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ ระบุ.....)
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ที่จะ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร/เจ้าหน้าที่
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวิเชตนคร ดังนี้

1. กรณีร้องเรียน

- บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ที่จะร้องเรียน ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง..... สังกัดสำนัก/กอง.....
- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ) (ระบุ)

2. กรณีแจ้งเบาะแส

- บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับกาทุจริตหรือประพฤติมิชอบ (กรณีไม่ทราบ อาจระบุเป็นตำแหน่ง
หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต)
- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ) (ระบุ)

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร ระบุ)
.....
..... จำนวน.....ชุด

2) (พยานวัตถุ ระบุ)
.....
..... จำนวน.....ชุด

2) (พยานบุคคล ระบุ)
.....
..... จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ เหตุอย่างไรจึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสดทและหากมีพยานเอกสาร ทพยานวัตถุ ทหรือพยาน บุคคล ทขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย