



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต
หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาทวาย
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสายมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย เลขที่ ๒๒๑ ม.๑ ต.จำปาสาย อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ๕๖๐๐๐ ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย www.jampawai.go.th ๓) Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย” โดยตั้งอยู่บนหลักพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสายหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาสาย

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ ๒๒๑ ม.๑ ต.จำป่าหวาย อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ๕๖๐๐๐ ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย www.jampawai.go.th ๓) Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย” ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลจำป่าหวาย เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้ระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คัดกรองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคัดกรองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคัดกรองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

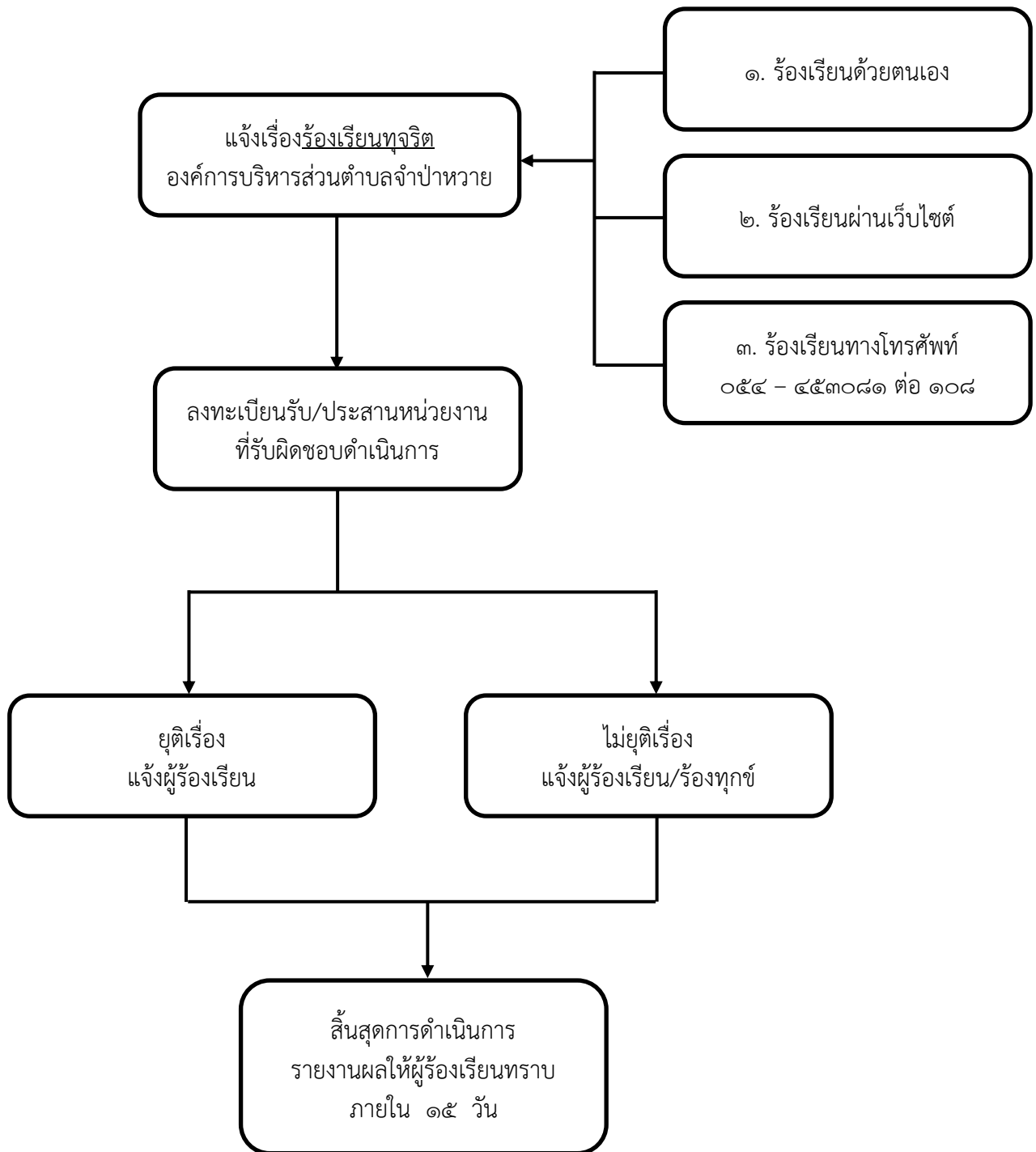
- ๑) ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจำป๋าหวาย เลขที่ ๒๒๑ ม.๑ ต.จำป๋าหวาย อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา ๕๖๐๐๐
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อ ไม่รับร้องเรียน)
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป๋าหวาย
 - www.jampawai.go.th
- ๓) Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลจำป๋าหวาย”
- ๔) เบอร์โทรศัพท์ นายก อบต. ๐๘-๙๙๕๐-๒๘๙๐
ปลัด อบต. ๐๘-๕๗๑๗-๔๔๓๓

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส
- ๓) ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- ๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การกระทำความผิดหรือประพฤติมิชอบ/ ข้อเท็จจริงของเรื่องแจ้งเบาะแส ที่ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

นางรัตติกา วิรัตน์เกษม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สังกัดสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ และประสานต่อไปยังนางสาวเบญจวรรณ กาวิน ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่จนเสร็จสิ้นกระบวนการ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเพื่อทราบต่อไป

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าพนักงานธุรการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียน และประสานเรื่องไปยังนิติกร
- ๒) นิติกรวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปความเห็นของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา
- ๓) เมื่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปพิจารณาแล้วเสร็จ นิติกรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๔) นิติกรแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๕) นิติกรดำเนินการรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) นิติกรเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ผลเสนอผู้บริหาร
- ๗) นิติกรจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียนการทุจริต (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียด

ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อ
ป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหาร
จัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่
ของหน่วยงาน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)