

คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือการแจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระป๋อง

คำนำ

ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐในปัจจุบัน นับเป็นปัญหาที่รุนแรงและมีแนวโน้มที่จะพัฒนารูปแบบให้กลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้น เพื่อให้ระบบราชการและการปฏิบัติงานของบุคลากรของภาครัฐมีความโปร่งใส และมีการดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของราชการ จำเป็นต้องมีการจัดระบบการตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม และความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป โดยต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการรณรงค์และปลูกจิตสำนึกค่านิยมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้องค์กรปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งปัญหาการเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน รัฐบาลจึงได้มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต ซึ่งถือเป็นที่มาของการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๑ เห็นชอบให้แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และกำหนดให้ภาครัฐต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ช.

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระป๋อง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเป็นแนวทางให้แก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระป๋อง

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและ เอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนาต่างๆ เพื่อให้งานต่างๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส การประสานงาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ได้จัดให้มีขึ้น ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒.) ตู้ไปรษณีย์ ม.๗ ต.คลองกระปือ อ.ปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๓๗๐ ๓.) เว็บไซต์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ www.Klongkrabue.go.th ๔.) Facebook “อบต.คลองกระปือ ปากพนัง” ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ทั้งนี้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเป็นแนวทางให้แก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒. วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดงานเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนซึ่งมาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๓.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๑.) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.) ประสานงาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕.) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด

๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.) ตู้ไปรษณีย์ ม.๗ ต.คลองกระปือ อ.ปากพั่น จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๓๓๐

๓.) เว็บไซต์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ

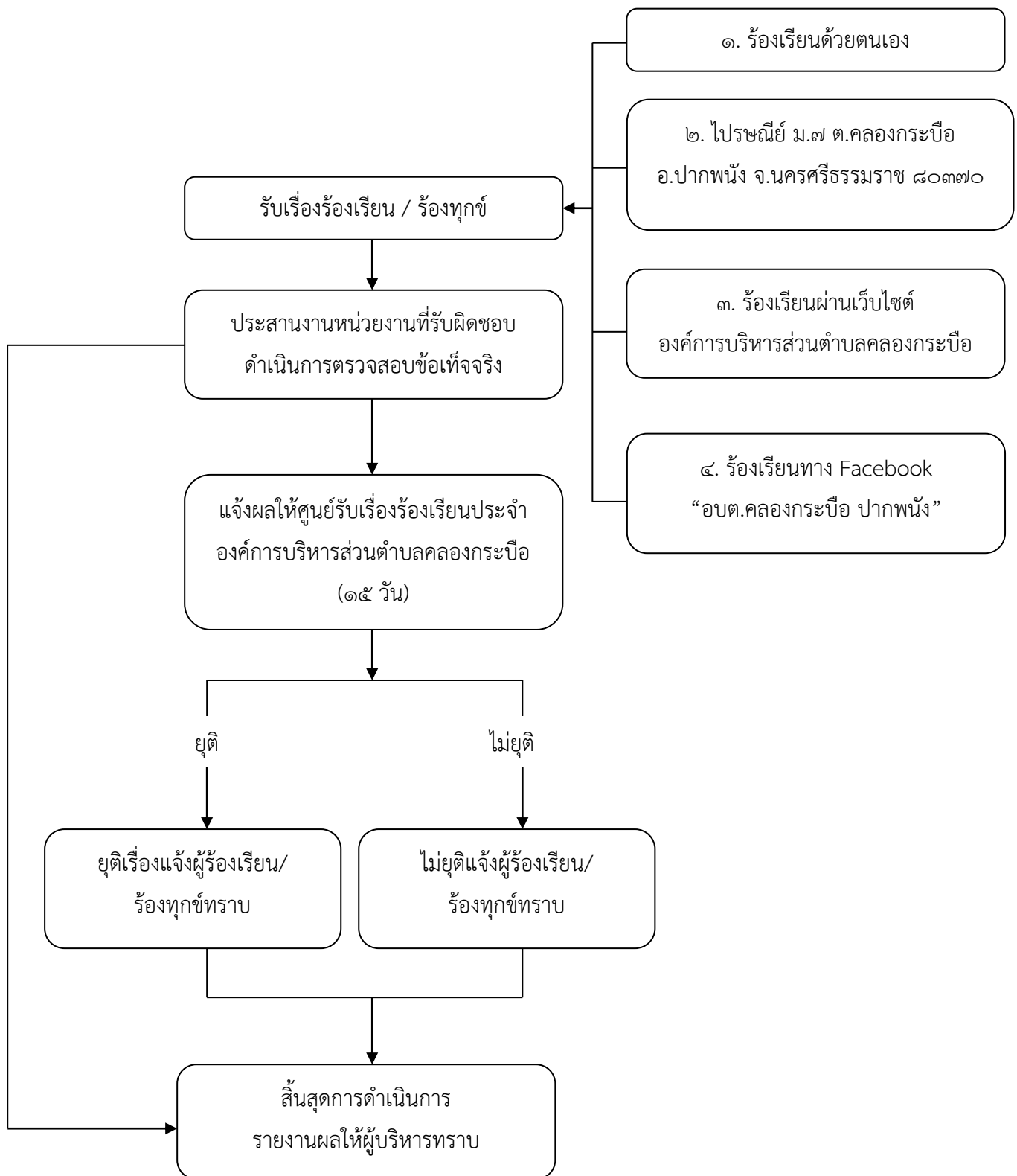
www.Klongkrabue.go.th

๔.) Facebook “อบต.คลองกระปือ ปากพั่น”

๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑.)ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส
- ๒.)วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
- ๓.)ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ๔.)ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แผนผังแสดงการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนทั้ง ๓ ช่องทาง

๒.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

๓.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ แจ้งผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

๗.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ ประมวลผล สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘.)เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังต่อไปนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ในวันและเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ในวันและเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ในวันและเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ในวันและเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง๑)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ
อำเภอปากน้ำ จ.นครศรีธรรมราช

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนหรือ
แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกระปือ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น
เรื่องจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)