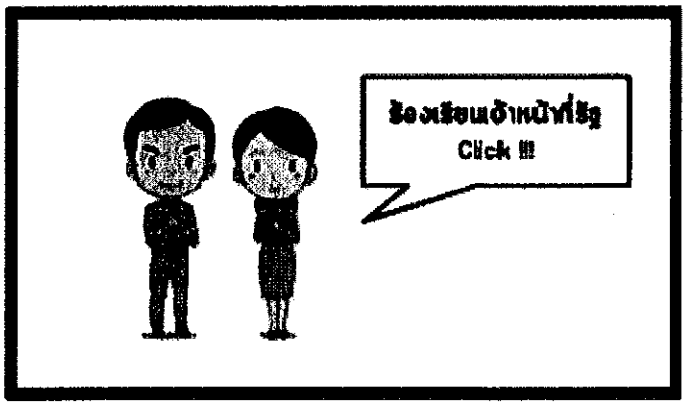
คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2565)



องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีบทบาทหน้าที่หลักการในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ช่วยชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ได้ทบทวนคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานและสอดรับกับกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน ประชาชนผู้รับบริการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

สารบัญ

หน้า

1. หลักการและเหตุผล 1
2. วัตถุประสงค์ 2
3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 2
4. การร้องเรียน และแจ้งเบาะแส 3
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ 3
6. แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ 4
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5
8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 5

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบร้องเรียน และแจ้งเบาะแส (แจ้งด้วยตนเอง)

1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันละปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปราบการทุจริต มุ้งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ 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) เฟซบุ๊ค“องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข”

4) ทางโทรศัพท์ 053-722238

5) สายตรงผู้บริหารท้องถิ่น

6) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดงานจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2446 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วยตำบลสันติสุข จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังบูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสันติสุข เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักในการรับเรื่อง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

2. บทบาทหน้าที่

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่องโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ต.สันติสุข อ.พาน จ.เชียงราย 57120
   - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
   - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
   - http://www.santisuklocal.go.th
3) เฟซบุ๊ค"องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข"
4) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-722238
5) สายตรงผู้บริหาร
6) ร้องเรียนด้วยตนเอง

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

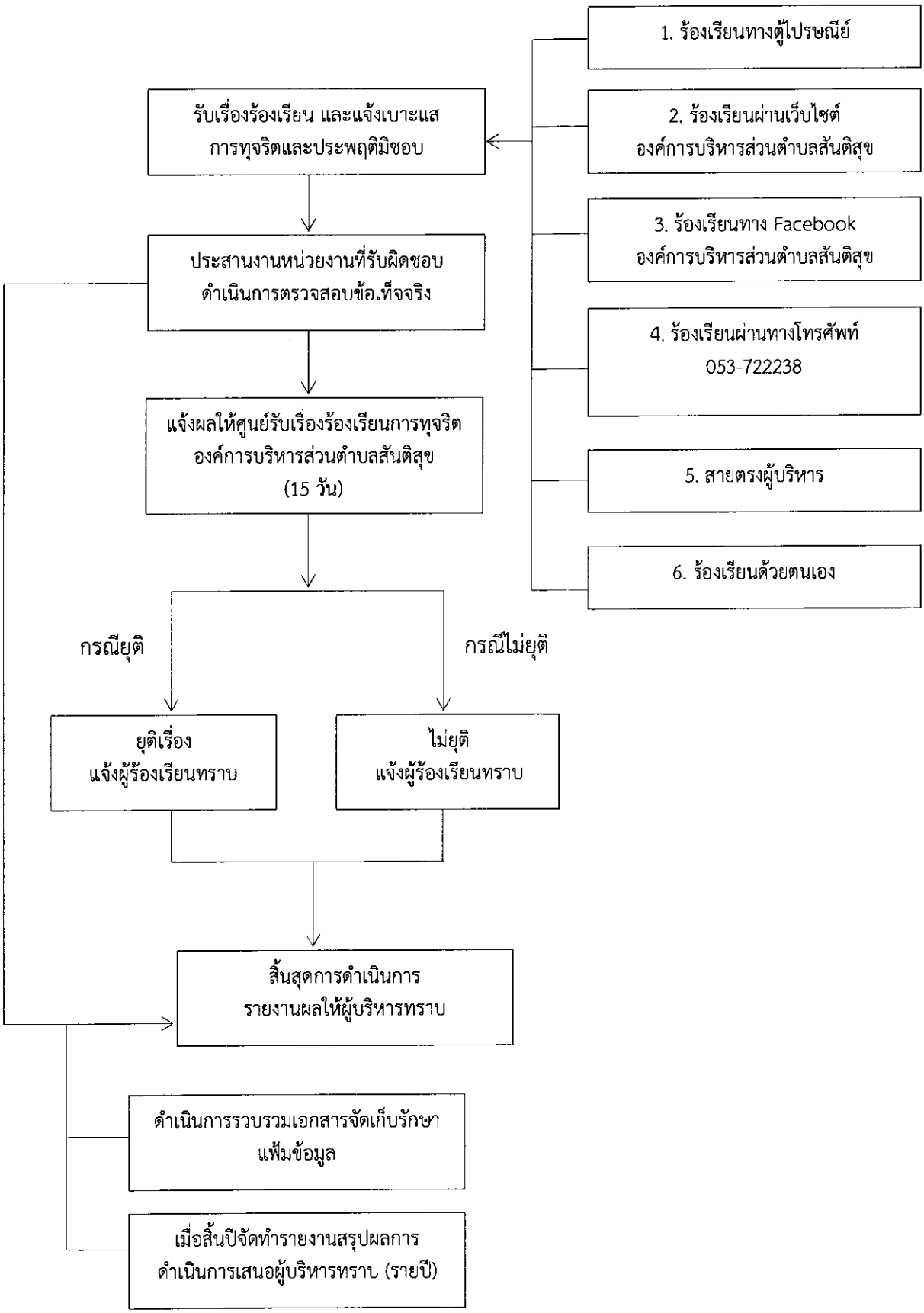
1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
   - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6) แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

8) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อเรื่องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	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	

ภาคผนวก

(แบบคำร้อง 1)

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 และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1) ..... จำนวน .....ชุด
2) ..... จำนวน .....ชุด
3) ..... จำนวน .....ชุด
4) ..... จำนวน .....ชุด
5) ..... จำนวน .....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
ผู้ร้อง
โทร.....