

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลร้อยเอ็ด
อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลรัษฎา มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ

ดังนั้น เทศบาลตำบลรัษฎา จึงได้ตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (Work instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลรัษฎาที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลรัษฎา

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลอรุญญิก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์กร การกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง

เพื่อให้การปฏิบัติด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อมีส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลอรุญญิก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลอรุญญิก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน การแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน การแจ้งเบาะแส

๑. ผู้ไปรษณีย์ “ศูนย์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” สำนักงานเทศบาลตำบล อรัญญิก เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลท่าช้าง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๒๖๐

๒. เว็บไซต์ “ศูนย์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน” <http://www.aranyik.go.th>

๓. เฟซบุ๊ก “เทศบาล อรัญญิก”

๔. สายตรง “นายกเทศบาลตำบลอรัญญิก” ๐๖๔-๔๕๔-๙๘๗๘

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

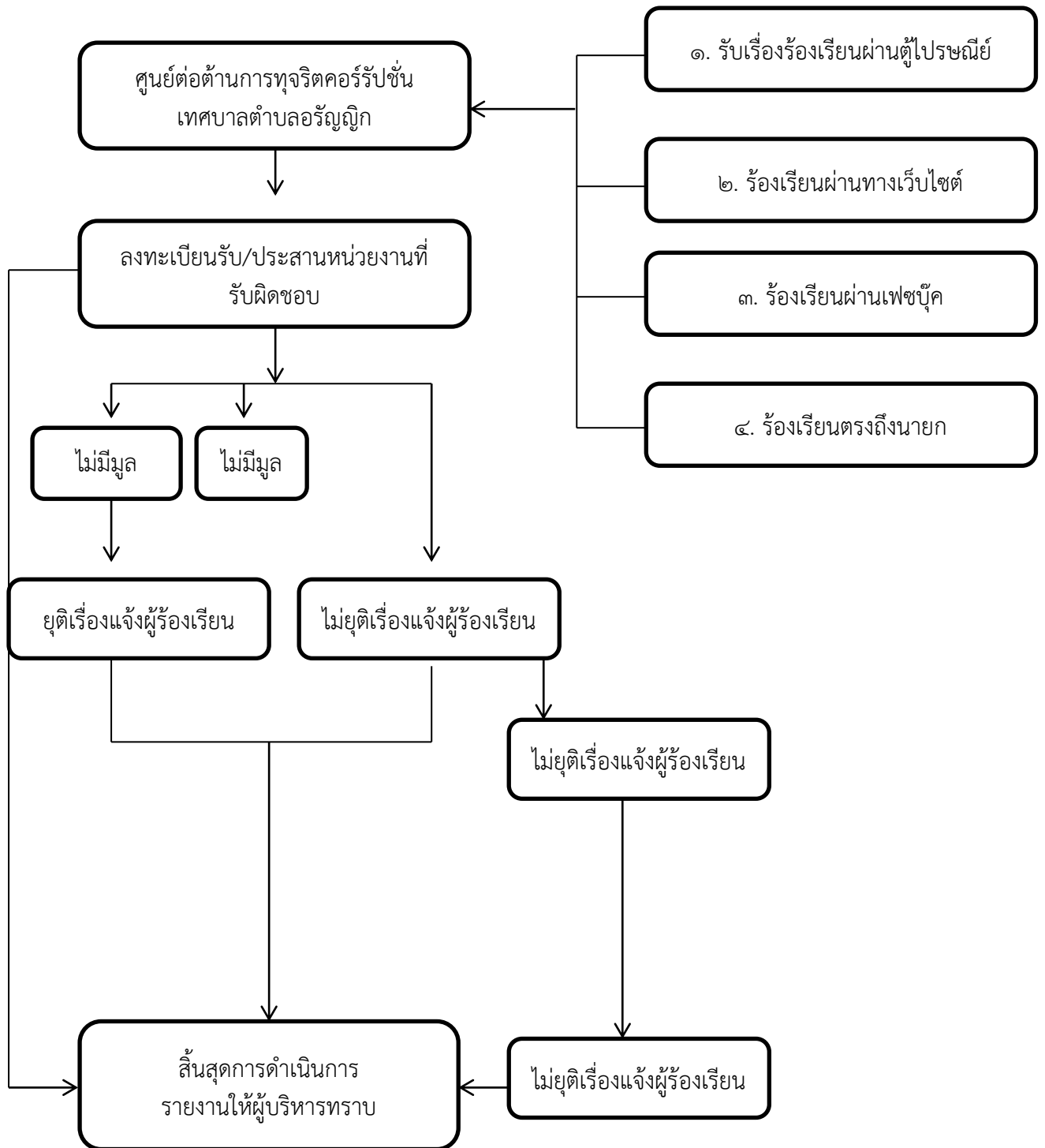
๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณาสั่งการ
๔. เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปลวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
สำนักงานเทศบาลตำบลรัษฎา
๙๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลท่าช้าง
อำเภอนครหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัษฎา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
บัตรประชาชนเลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน
แจ้งเบาะแสการทุจริตเพื่อให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
ดังต่อไปนี้.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ชุด
- ๒.....จำนวน.....ชุด
- ๓.....จำนวน.....ชุด
- ๔.....จำนวน.....ชุด
- ๕.....จำนวน.....ชุด
- ๖.....จำนวน.....ชุด

แบบรายงานสถิติการรับแจ้ง
เรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม				
พฤศจิกายน				
ธันวาคม				
มกราคม				
กุมภาพันธ์				
มีนาคม				
เมษายน				
พฤษภาคม				
มิถุนายน				
กรกฎาคม				
สิงหาคม				
กันยายน				

รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รายไตรมาส ประจำปีที่.....ปีงบประมาณ พ.ศ.....

ช่องทางการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม
๑. ร้องเรียนทางไปรษณีย์หรือผู้รับ เรื่องร้องเรียน			
๒. เว็บไซต์ www.aranyik.go.th/			
๓. เฟซบุ๊ก “เทศบาล อรัญญิก”			
๔. สายตรงนายเทศมนตรีตำบล อรัญญิก			
รวม			