

 **คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด**

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด 299 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด http:// [www.bankad.go.th](http://www.bankad.go.th) 3) เฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

# บทที่ 1 บทนำ

## 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด 299 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด http:// [www.bankad.go.th](http://www.bankad.go.th) 3) เฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านกาด เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

 /๒. วัตถุประสงค์...

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## 4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด เลขที่ 299 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่

 /2) เว็บไซด์...

- ๓ -

2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด [www.bankad.go.th](http://www.bankad.go.th)

3) เฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด”

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

## 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

- ๔ -

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

2. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซด์

4. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ไม่ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน

ลงทะเบียนรับ/

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

3. ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค

- ๕ -

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

##  8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล่องรับเรื่องร้องเรียน  | ทุกวัน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |   |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์  | ทุกวัน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |   |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  | ทุกวัน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |   |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค  | ทุกวัน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ  |   |

# แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ 50360

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

เรื่อง ......................................................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

 ข้าพเจ้า .......................................................................อายุ......................ปี อยู่บ้านเลขที่...........................หมู่ที่............ตำบล ...................................อำเภอ ..........................................จังหวัด ................................................ โทรศัพท์..............................อาชีพ .......................................... เลขที่บัตรประชาชน .................................................ออก โดย ................................................วันออกบัตร .......................................วันหมดอายุ......................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาดพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .........................................................................จำนวน..................................ชุด

๒) .........................................................................จำนวน..................................ชุด

๓) .........................................................................จำนวน..................................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ...................................................ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.................................................เจ้าหน้าที่

 (...................................................) (...................................................)

.../ เรียนรองปลัด

- ๒ -

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

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

ลงชื่อ................................................................... ลงชื่อ...................................................................

 (..................................................................) (..................................................................)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด

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

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

ลงชื่อ...................................................................

 (..................................................................)

**รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **เดือน** | **จำนวนเรื่อง****ร้องเรียน** | **ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว** | **อยู่ระหว่าง****ดำเนินการ** | **ยังไม่ได้ ดำเนินการ** |
| ตุลาคม ๒๕๖1  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| พฤศจิกายน ๒๕๖1  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| ธันวาคม ๒๕๖1  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| มกราคม ๒๕๖2  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖2  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| มีนาคม ๒๕๖2  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| เมษายน ๒๕๖2  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| พฤษภาคม ๒๕๖2  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| มิถุนายน ๒๕๖2  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |
| กรกฎาคม ๒๕๖2 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| สิงหาคม ๒๕๖2 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| กันยายน ๒๕๖2 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **รวม**  | **-**  | **-**  | **-**  | **-**  |

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด ไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ