

คู่มือปฏิบัติงาน



การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภก่าม

อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล โสภก่าม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสภก่าม ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกัน และการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าสำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสภก่าม

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภก่าม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสภก่าม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก้าม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก้ามทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายที่เดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโสกก้าม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปบนทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต (Good Governance)

บทนิยาม

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการรักษาหรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตหรือไม่ก็ตามและให้ความหมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดและข้อกล่าวหาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชนไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมายระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่นๆตามระเบียบ กฎหมายพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลล์ติดต่อผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่ การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่นๆตามระเบียบกฎหมาย

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับกรป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานนี้เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง รับแบบคำร้องและยื่นด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ทางไปรษณีย์ถึง นายกองคํการบรหการส่วนตําบลสอากํม อํการบรหการส่วนตําบลสอากํม เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๒ ตําบลสอากํม อํเภอเซกา จังหวัดบั้งกาฬ ๓๘๑๕๐
๓. ทางเว็ปไซต www.sokkam.go.th เมนูร้อเรียนการทจจริต
๔. เฟสบุค อํการบรหการส่วนตําบลสอากํม
๕. ทางโทรศัพท สํานักงานปลัด อํการบรหการส่วนตําบลสอากํม หมายเลข ๐๔๒๔๙๐๙๐๕
๖. ร้อเรียนผ่านตุ้รับฟังความคิดเห็นอํการบรหการส่วนตําบลสอากํม
๗. ร้อเรียนผ่าน Line (ศูนย์รับฟังความคิดเห็น)

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หรือขอสงวนชื่อผู้ร้องเรียนได้
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

กระบวนการพิจารณาดำเนินงาน

๑. ให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ฝ่ายนิติการ/สํานักงาน/กอง ตันเรื่องกับเรื่องราวร้อเรียนการทจจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่อํการบรหการส่วนตําบลสอากํม
๒. คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน
๓. กรณีมีข้อมูลหรือเข้าข่ายการทจจริตให้เสนออํการบรหการส่วนตําบลสอากํม เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง หากเป็นกรณีข้อมูลให้เสนอนายกองคํการบรหการส่วนตําบลสอากํมยุติเรื่องร้อเรียนดังกล่าว
๔. ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน ทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาการดำเนินงานต่อนายกองคํการบรหการส่วนตําบลสอากํม ได้อีกสองครวๆละไม่เกิน ๓๐ วัน
๕. หากคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่ากรณีดังกล่าวไม่มีข้อมูล ไม่เข้าข่ายการทจจริตให้เสนอนายกองคํการบรหการส่วนตําบลสอากํม เพื่อยุติเรื่องราวดังกล่าวและรายงานผลการพิจารณา ไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองคํการบรหการส่วนตําบลสอากํมสั่งยุติเรื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

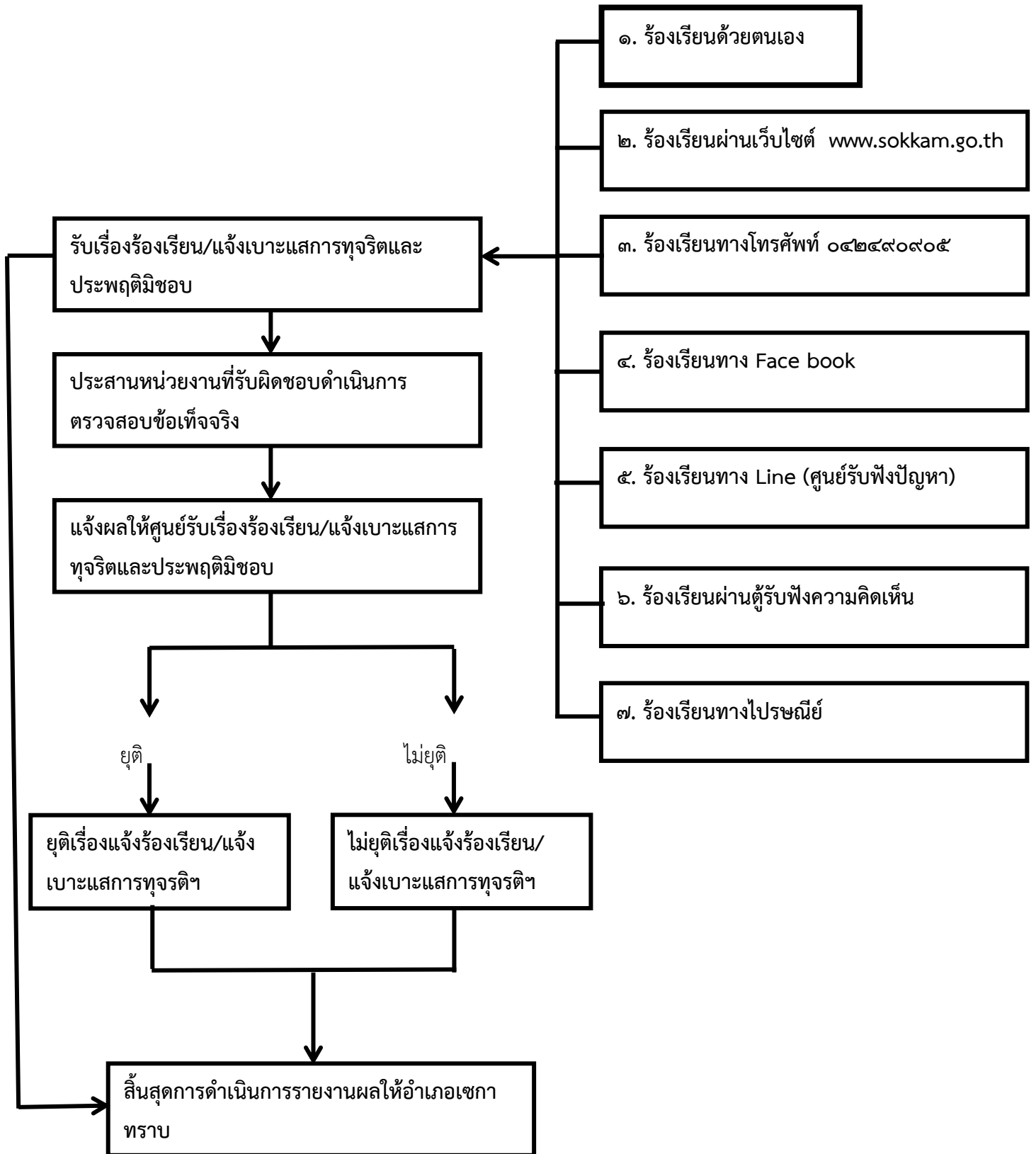
- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลวังไคร้ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลไสภักดิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤตินิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลโลกก่าม



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

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

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์ อาชีพ.....เลขบัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบดังนี้

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑.
๒.
๓.
๔.

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....