



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน
ตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

การทุจริตในสังคมปัจจุบันนั้นสามารถกล่าวได้ว่าการกระทำที่ครอบคลุมได้หลายมิติ ทั้งการใช้ทรัพย์สินอย่างสูญเปล่าหรือผิดจริยธรรม การฉ้อโกงทางการเงินหรือการซื้อขายที่เป็นเท็จ การฟอกเงิน การสนับสนุนเงินทุนแก่กลุ่มก่อการร้าย ไปจนถึงประเด็นความปลอดภัยทางไซเบอร์และแม้แต่ความมั่นคงของสังคม ในการต่อสู้กับปัญหาการทุจริตผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวและมีแนวทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามที่หลากหลาย รวมถึงต้องมีการคาดการณ์ถึงความเสี่ยงหรือจุดอ่อนต่างๆที่จะทำให้เกิดช่องว่างสำหรับการทุจริตในองค์กร

เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านจึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือ คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านได้รับทราบถึงกระบวนการในการดำเนินงาน และหวังว่าคู่มือนี้จะสามารถช่วยให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศไทย โดยรัฐบาลได้กำหนด ให้อยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการ สนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านจึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อให้มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหน่วยงานให้เป็นระบบ ให้นำหน่วยงานปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษผู้กระทำผิดได้

เพื่อตอบสนองการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานและผู้ร้องเรียนสำหรับการแจ้งเบาะแสหรือการกระทำต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการการดำเนินงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเข้า หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านได้รับทราบถึงกระบวนการในการดำเนินงาน

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน้าที่และบทบาทของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานทำหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

/๒) ประสาน...

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล การทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ประเด็นเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) การทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางแสดงการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๖) ระบุวัน เดือน ปี

๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

/ช่องทางกร...

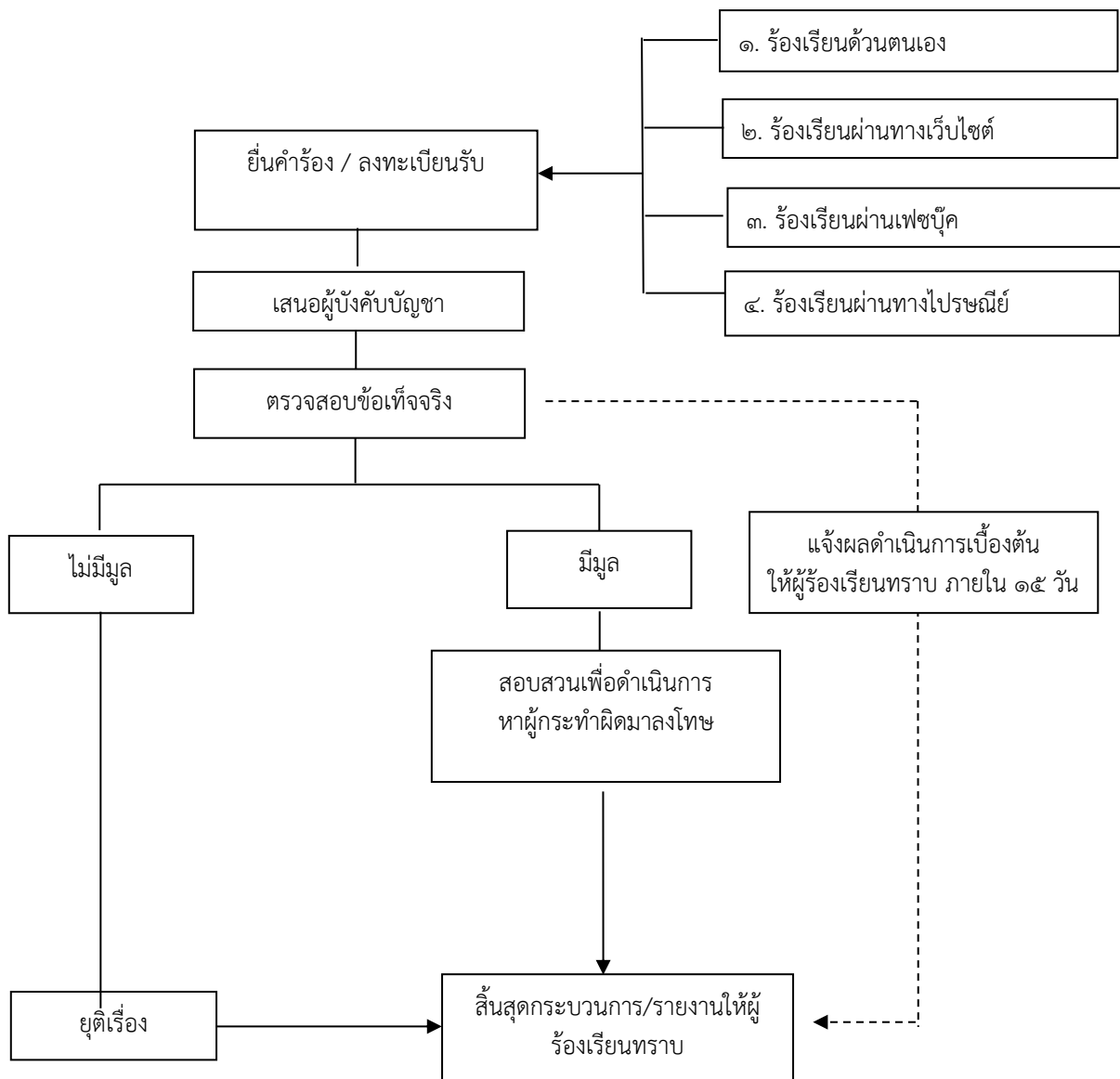
ช่องทางการร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน เลขที่ ๒๐๐ หมู่ ๓ ตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.bandan.go.th/> (ร้องทุกข์/ประพตมิชอบ)
- ๓) ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมืองอุดรธานี”
- ๔) ร้องเรียนทางไปรษณีย์

๖. หน่วยงานรับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพตมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่านรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- ๓) ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการดำเนินการ
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) เมื่อเรื่องยุติ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ พร้อมรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เมื่อศูนย์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับเรื่องจากช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นหนังสือ หรือเว็บไซต์แล้ว ศูนย์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะดำเนินการ รายงานผู้บริหารพิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน หรือพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยตรวจสอบ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหของข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะดำเนินการตรวจสอบ และจัดส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผู้บริหารพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องเรียน
การทุจริต และประพฤตินิชอบ

เขียนที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๕๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปีอยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านด่าน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตาม
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

.....
.....

ลงชื่อ.

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด่าน

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)