



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแก้ว
อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๙. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ)	๔
๑๐.แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)	๕
๑๑.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๑๒.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ	๖
๑๓.การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๔.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๑๕.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
๑๖.การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	๘
๑๗.มาตรฐานงาน	๘
๑๘.แบบฟอร์ม	๘
๑๙.จัดทำโดย	๘
ภาคผนวก	๙
๑. แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐

คู่มือการปฏิบัติการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดว่า “กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ”

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“การจัดการซื้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องการทุจริตและประพตติมิชอบ รวมทั้ง ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ

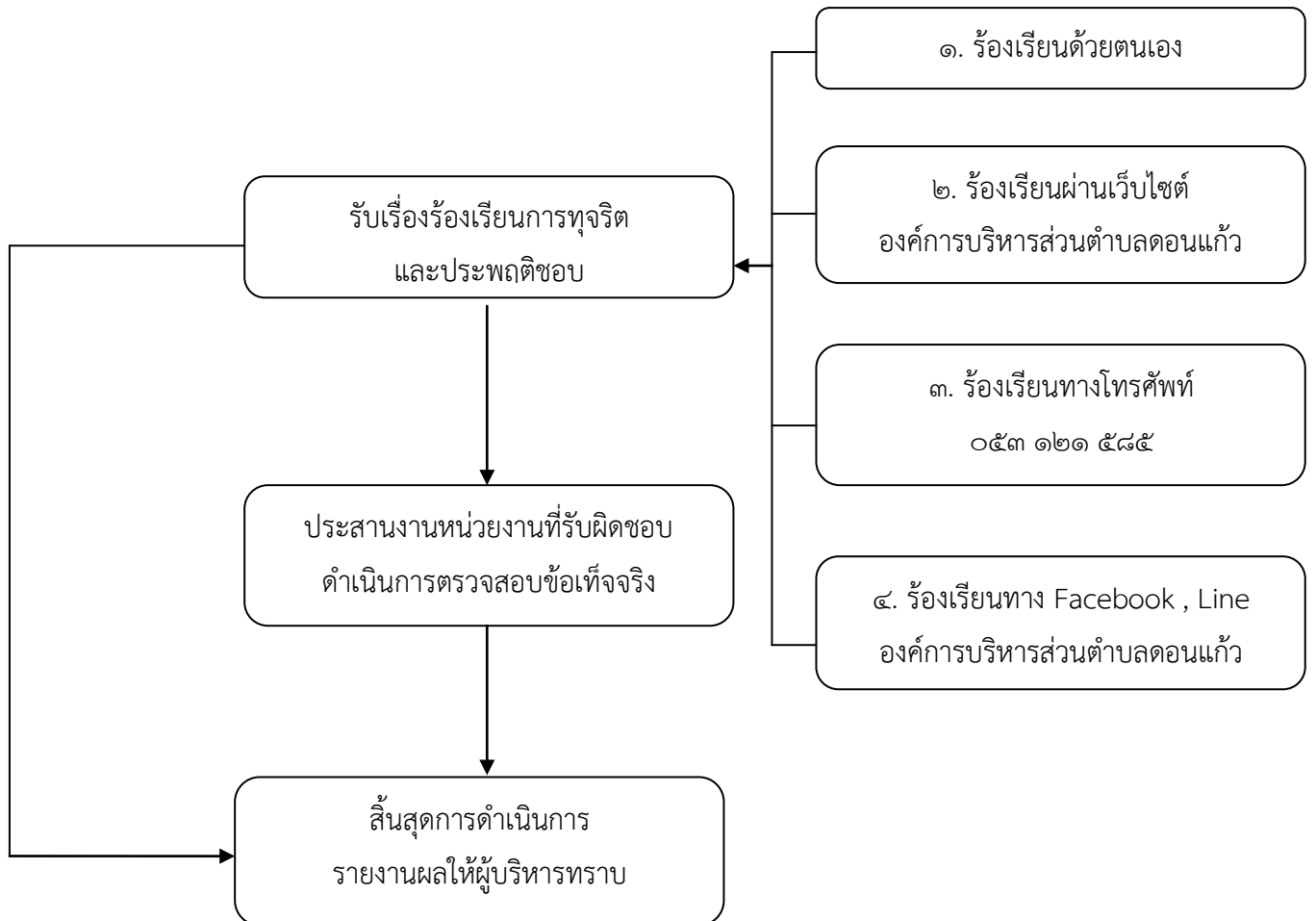
“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยการทุจริตและ ประพตติมิชอบ

“ช่องทางการรับซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

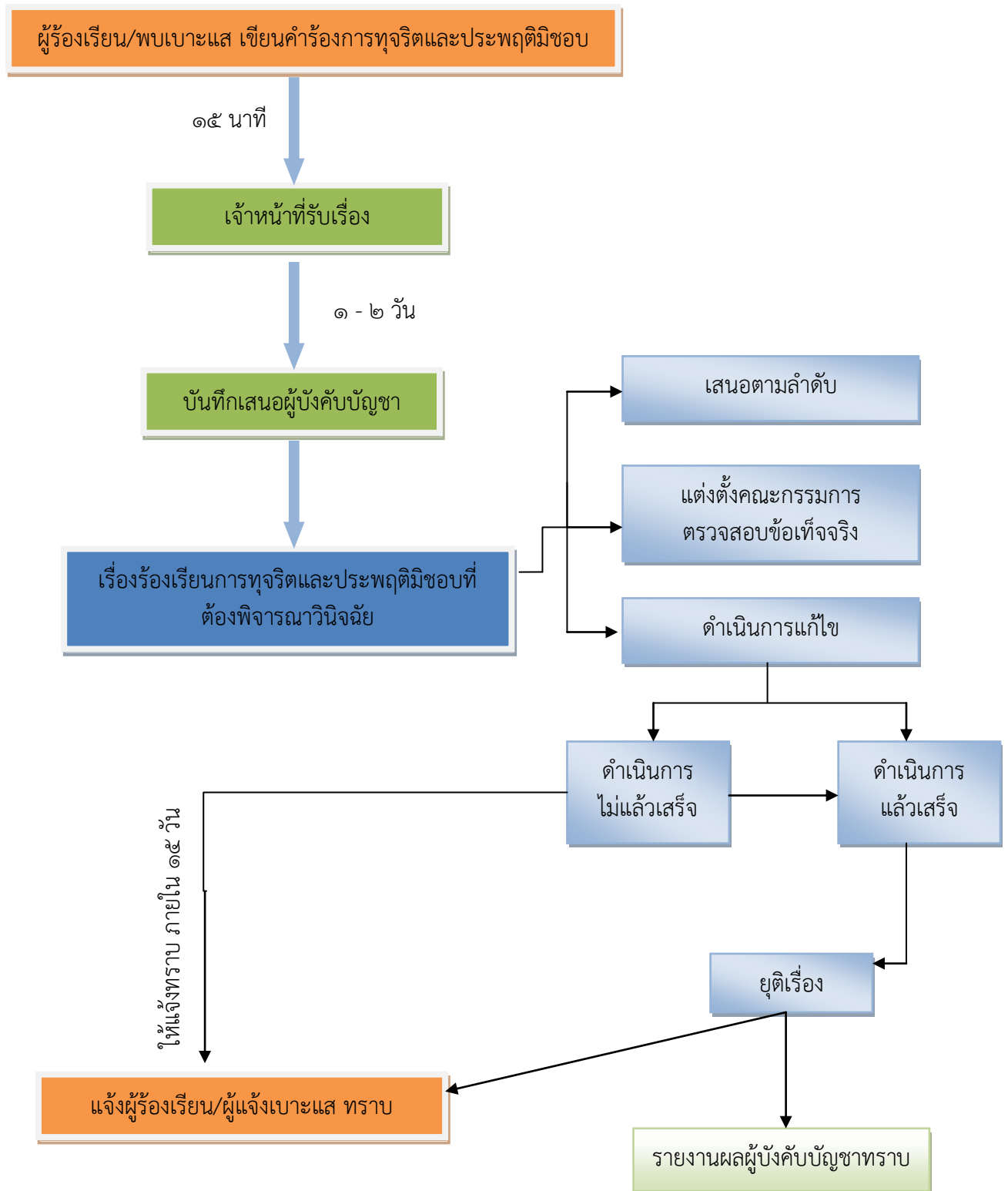
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทาง ราชการกำหนด)

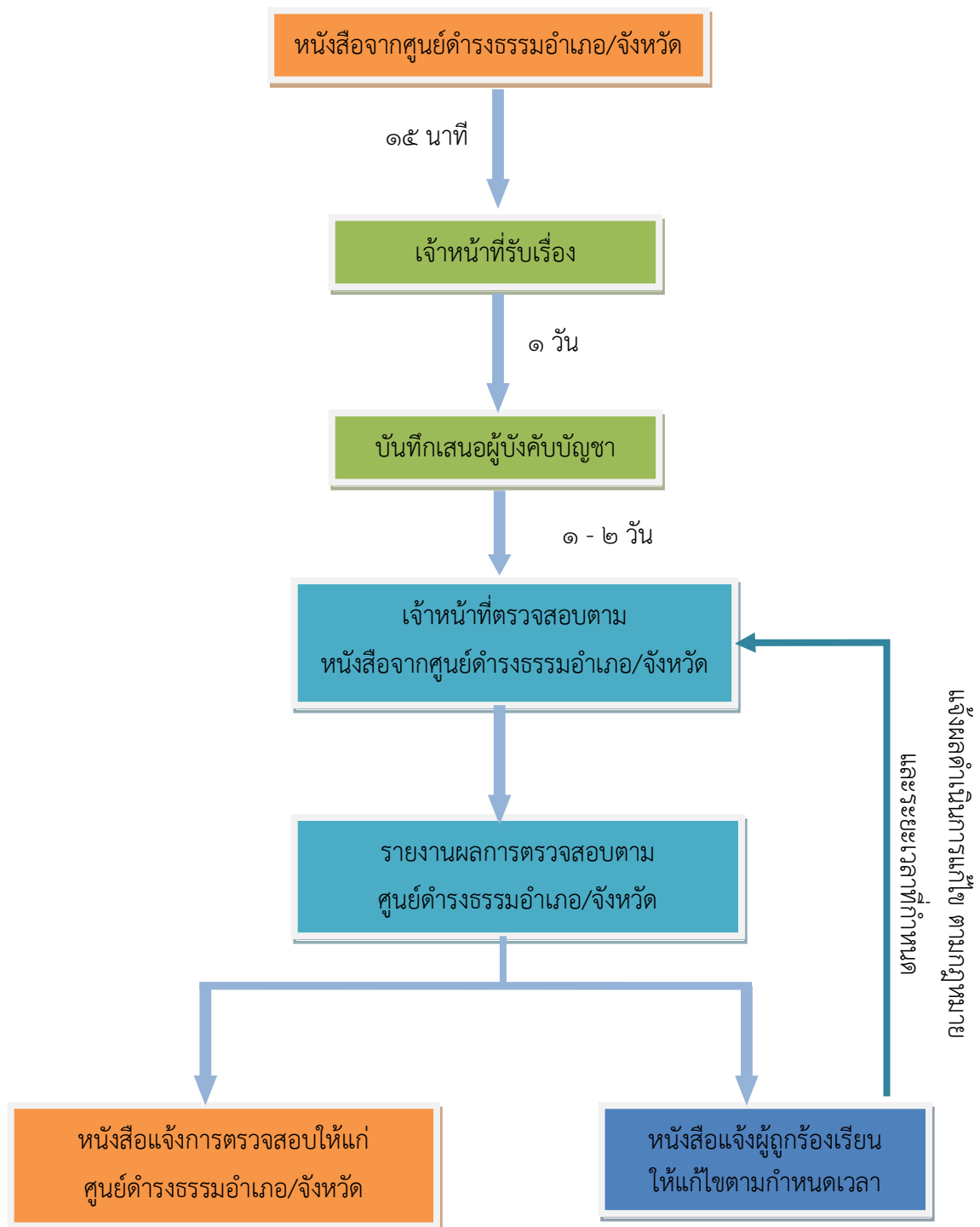
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน
(การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ)



๑๐. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)



หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน

หลังจากได้รับหนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๑๑.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพตติมิชอบ

๑๑.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว สรุปความคิดเห็นและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๑๑.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๑๑.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสดทราบ เบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๑๑.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เก็บข้อมูลในระบบสารบาญเพื่อการประมวลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑๑.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จัดเก็บเรื่อง

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ ที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์การต่อต้านการทุจริตและประพตติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๑๔.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑๔.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑๔.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานหลักฐานและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

๑๗.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๗.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

๑๙. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว
งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓ ๑๒๑ ๕๘๕ ต่อ ๔๓
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓ ๑๒๑ ๕๗๓
- เว็บไซต์ www.donkaewlocal.go.th

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

	แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๑๒-๑๕๗/๔, ๐-๕๓๑๒-๑๕๘๕ www.donkaewlocal.go.th
---	--

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ตำแหน่ง/อาชีพ

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ หมายเลข

โทรศัพท์ ขอยื่นคำร้องแจ้งเบาะต่อต้านการทุจริตต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบล

ดอนแก้ว ดังต่อไปนี้

๑.

.....

.....

๒.

.....

.....

ขอได้โปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

(. ..)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นควรพิจารณา

คำสั่ง

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่

(. ..)

(ลงชื่อ)

(. ..)