



องค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์
อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์
ธันวาคม ๒๕๖๕

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนายุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.boriboon.go.th

๓) ทางโทรศัพท์ ๐๙ ๙๑๗๖ ๑๓๓๓

๔) ทางไปรษณีย์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์

เลขที่ ๔๑๗ หมู่ ๙ ตำบลบริบูรณ์

อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๒๐

๕) ร้องเรียนทาง Facebook เพจองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์

การปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การท างานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงาส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการ ค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

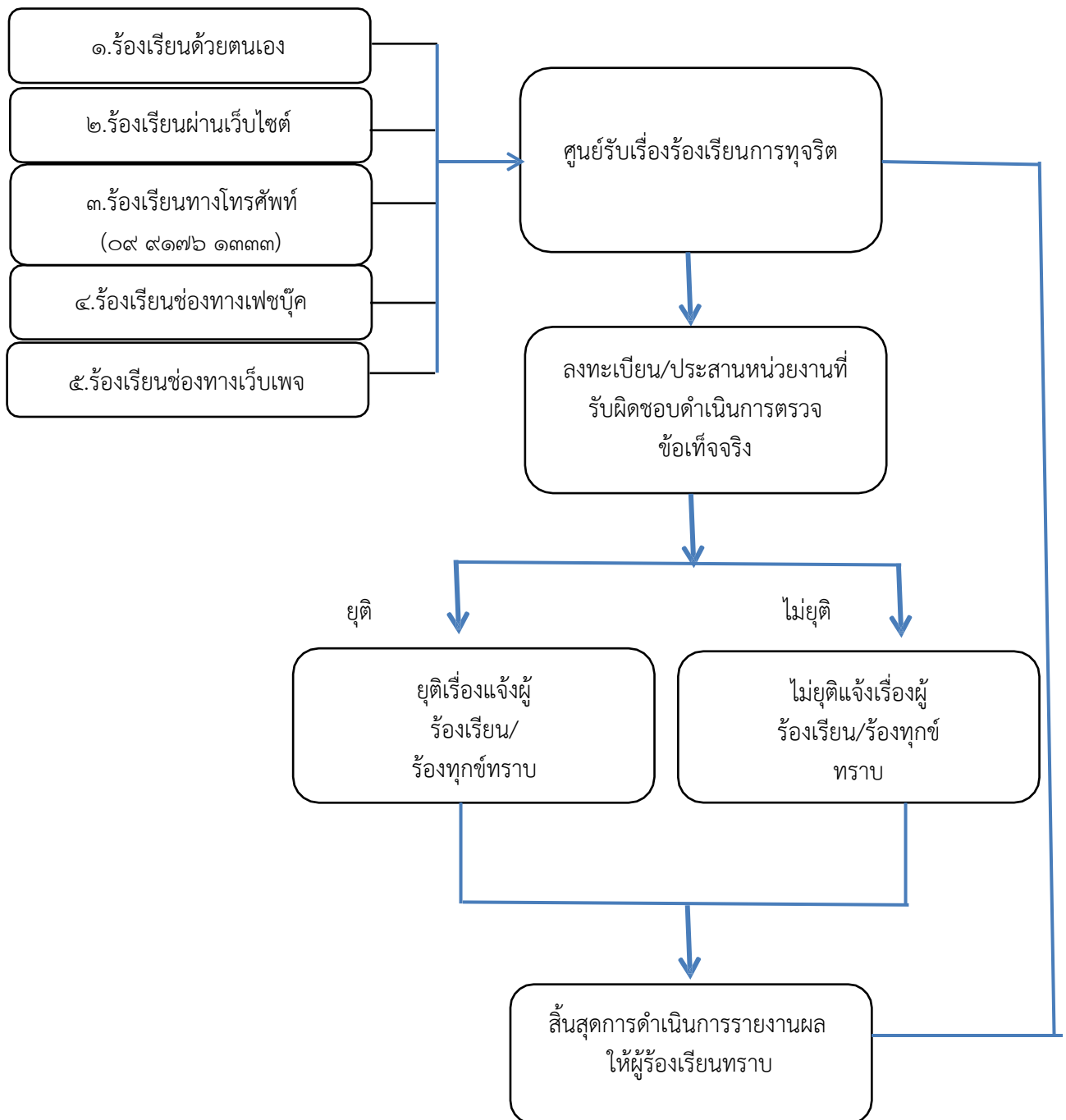
- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.boriboon.go.th
- ๓) ทางโทรศัพท์ ๐๙ ๙๑๗๖ ๑๓๓๓
- ๔) ทางไปรษณีย์
 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์
 เลขที่ ๔๑๗ หมู่ ๙ ตำบลบริบูรณ์
 อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๒๐
- ๕) ร้องเรียนทาง Facebook เพจองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) และใช้ถ้อยคำที่สุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.boriboon.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๙ ๙๑๗๖ ๑๓๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนช่องทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ เลขที่ ๔๑๗ หมู่ ๙ ตำบลบริบูรณ์ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๐๒๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ตัวอย่าง

(แบบคำร้อง ๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์
อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการ
การทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบริบูรณ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)