



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน /โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้ ๑) ร้องเรียนโดยตรงได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ๒) ผ่านเว็บไซต์ www.kalasin-pao.go.th ๓) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ เลขที่ ๓/๔๗ ถนนเลียงเมืองทุ่งมน ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐ ๔) ทางโทรศัพท์หรือโทรสารหมายเลข ๐ ๔๓๘๑๖ ๐๖๑ ๕) แอปพลิเคชัน Line ID : @๔๖๔anvcq ๖) www.facebook.com/kalasinpao

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์อย่างมีประสิทธิภาพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรและประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้ ๑) ร้องเรียนโดยตรงได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kalasin-pao.go.th ๓) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ๓/๔๗ ถนนเลียงเมืองทุ่งมน ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐ ๔) โทรศัพท์หรือโทรสารหมายเลข ๐ ๔๓๘๑ ๖๐๖๑ ๕) แอปพลิเคชัน Line ID @๔๖๔anvcq ๖) ผ่าน facebook.com/kalasinpao

ในส่วนของการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ศูนย์ยุติธรรมจังหวัด เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้กฎหมายและนโยบายที่โปร่งใสตรวจสอบได้

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

/เพื่อให้...

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๘) ส่วนงานที่รับผิดชอบ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ออบจ.กาฬสินธุ์

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด โดยตรงที่ได้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

๒) ผ่านเว็บไซต์ www.kalasin-pao.go.th

๓) ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ๓/๔๗ ถนนเลียงเมืองทุ่งมน ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๔) โทรศัพท์หรือโทรสาร หมายเลข ๐ ๔๓๘๑ ๖๐๖๑

๕) ผ่านแอปพลิเคชัน Line ID : @๔๖๔anvcq

๖) ผ่าน facebook.com/kalasinpao

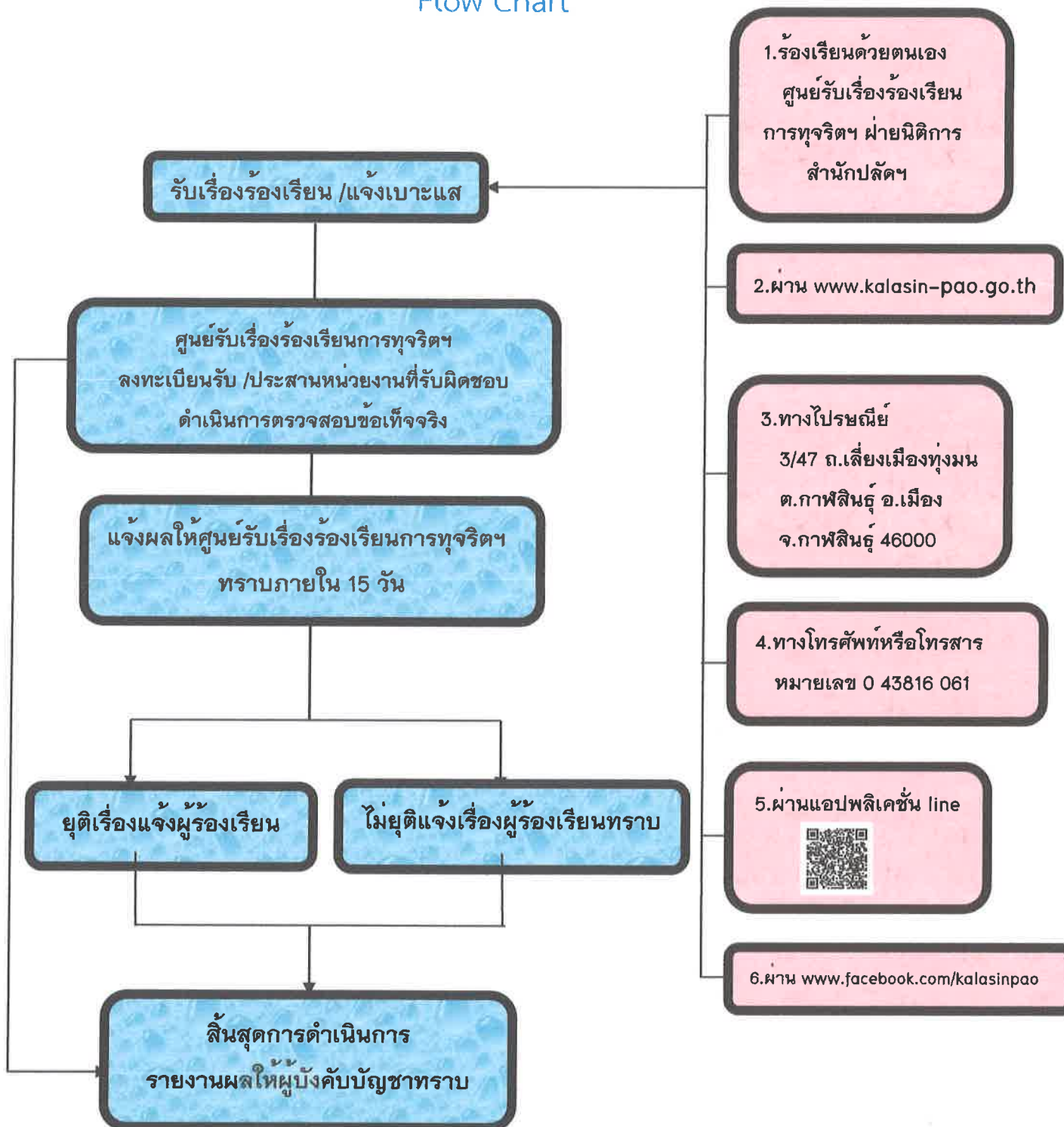


๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนต่อไปได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Flow Chart



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เพื่อพิจารณาตามลำดับ
- ๔) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่งเรื่องให้หน่วยงาน/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) หน่วยงาน/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พิจารณา เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน line	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	