



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

สถาบันการbinพลเรือนตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรของสถาบันการbinพลเรือนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ๔ ช่องทางประกอบด้วย

๑) ตู้ไปรษณีย์มาที่ แผนกธุรการ สถาบันการbinพลเรือน เลขที่ ๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๙๐๐

๒) เว็บไซต์ สถาบันการbinพลเรือน <http://www.catc.or.th> แถบเมนู "ร้องเรียน" หรือ E-mail : rong_rean@catc.or.th

๓.) สื่อสิ่งพิมพ์, โทรศัพท์ , เดินทางมาด้วยตนเอง โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ ต่อ ๔

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสถาบันการbinพลเรือน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สถาบันการbinพลเรือน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสถาบันการbinพลเรือนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

(นางสาวภคณัฐ มาช่วย)
ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สถาบันการbinพลเรือนตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสถาบันการbinพลเรือนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของสถาบันการbinพลเรือน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ตู้ไปรษณีย์มาที่ แผนกธุรการ สถาบันการbinพลเรือน เลขที่ ๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๙๐๐

๒) เว็บไซต์ สถาบันการbinพลเรือน <http://www.catc.or.th> แล็บเมนู "ร้องเรียน" หรือ E-mail : rong_rean@catc.or.th

๓.) สื่อสิ่งพิมพ์, โทรศัพท์ , เดินทางมาด้วยตนเอง โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ ต่อ ๔

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสถาบันการbinพลเรือน

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” ทั้งนี้ให้คำนึงบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ สถาบันการbinพลเรือน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสถาบันการbinพลเรือน

๒) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมผู้บริหารและพนักงานสถาบันการbinพลเรือน

๓) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอผู้ว่าการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ตู้ไปรษณีย์มาที่ แผนกธุรการ สถาบันการbinพลเรือน เลขที่ ๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ ๑๐๔๐๐

๒) เว็บไซต์ สถาบันการbinพลเรือน <http://www.catc.or.th> แถบเมนู "ร้องเรียน" หรือ E-mail : rong_rean@catc.or.th

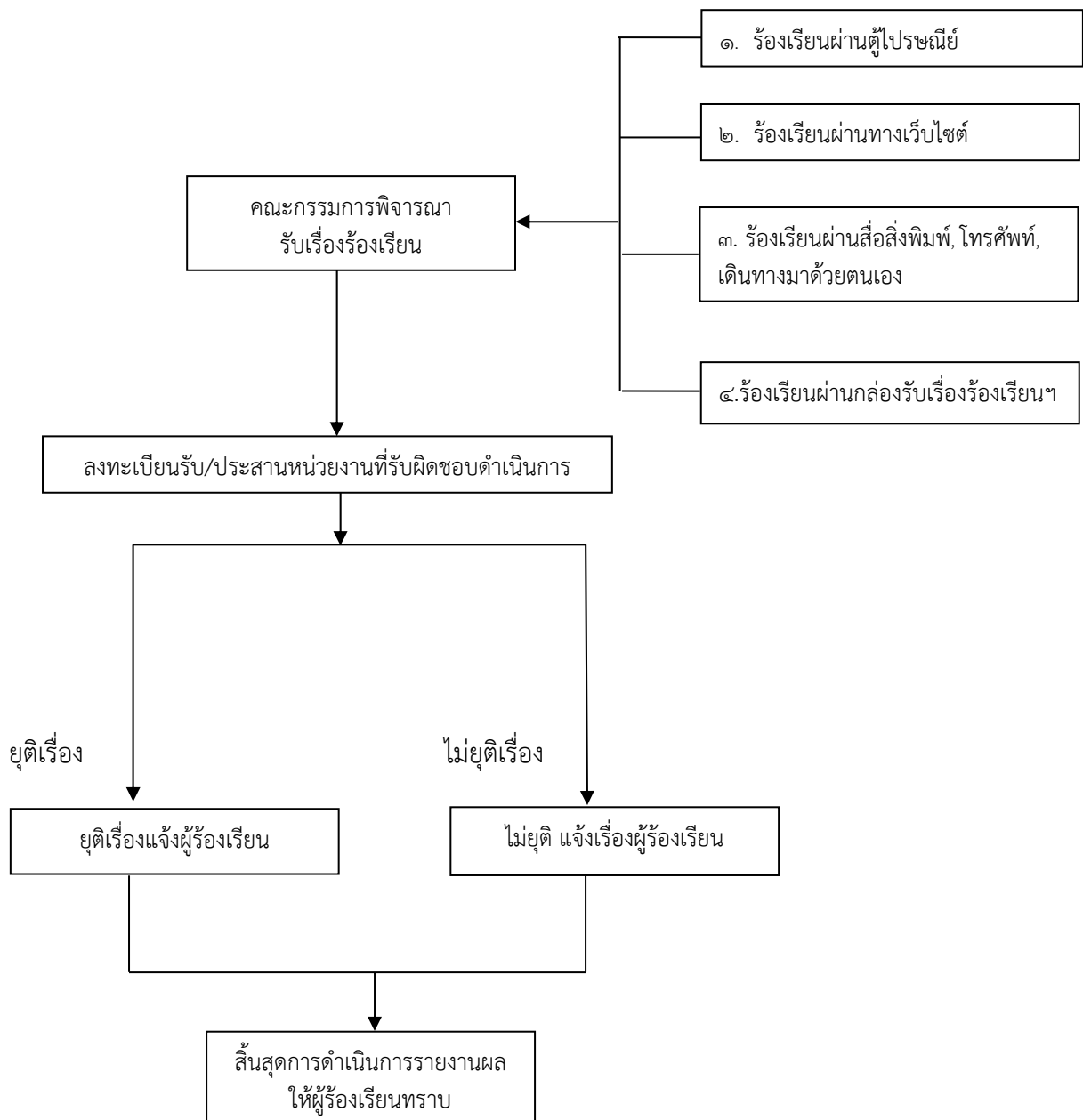
๓.) สื่อสิ่งพิมพ์, โทรศัพท์ , เดินทางมาด้วยตนเอง โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ ต่อ ๔

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสถาบันการbinพลเรือน

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสื่อสิ่งพิมพ์, โทรศัพท์ , เดินทางมาด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน
 ที่ทำการสถาบันการbinพลเรือน ๑๐๓๒/๓๕๕
 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร
 กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการสถาบันการbinพลเรือน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอ
 จังหวัดโทรศัพท์.....อาชีพ

เลขที่บัตรประชาชนออกโดย

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้าน
 การทุจริต เพื่อให้สถาบันการbinพลเรือน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
 ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
 ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

สถาบันการบินพลเรือน ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ