

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา**

**ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์**

**คำนำ**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 4 ช่องทาง ประกอบด้วย ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา เฟซบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตบริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งกระตาดพัฒนา ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

1.1 ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา หมู่ 6 ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

1.2 เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา www.tungkratadpatthana.go.th/

1.3 เฟสบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา”

1.4 กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2/2. วัตถุประสงค์...

- 2 -

**2. วัตถุประสงค์**

 2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

 2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

 2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

 มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

 3.1 เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

 3.2 ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

 3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 3.4 คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

 3.5 ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.6 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.7 ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3/4. การร้องเรียน...

- 3 -

**4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

4.1 ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา หมู่ 5 ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

4.2 เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา www.tungkratadpatthana.go.th

4.3 เฟสบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา”

4.4 กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

**5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 5.1 ชื่อ - ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 5.2 วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 5.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบวนได้

 5.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) \*\*ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

4/6. แผนผังกระบวนการ...

- 4 –

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา หมู่ 5 ต.ทุ่งกระตาดพัฒนา อ.หนองกี่ จ.บุรีรัมย์

2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา www.tungkratadpatthana.go.th/

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา**

3. ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา”

4. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

**ยุติเรื่อง**  **ไม่ยุติเรื่อง**

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5/7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน...

- 5 -

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 7.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง

 7.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 7.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

 7.4 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

 7.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

 7.6 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7.7 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

 7.8 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

6/แบบคำร้องเรียน...

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

 อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ 31210

วันที่...............เดือน.................................พ.ศ.....................

เรื่อง ..........................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

 ข้าพเจ้า................................................................อายุ...................ปี อยู่บ้านเลขที่.....................

หมู่............ตำบล.........................................อำเภอ............................................จังหวัด............................................

โทร.................................... อาชีพ.....................................เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน...................................... ออกโดย.......................................วันออกบัตร........................................วันหมดอายุ...............................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามขั้นต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

 1. ............................................................................................................ จำนวน...............ชุด

 2. ............................................................................................................ จำนวน...............ชุด

 3. ............................................................................................................ จำนวน...............ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ เจ้าหน้าที่

 (...............................................) (..............................................)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนาเรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา

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

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

ลงชื่อ ลงชื่อ

 (................................................) (....................................................)

ตำแหน่ง.................................................... ตำแหน่ง.........................................................

 ความเห็นของ นายกอบต.ทุ่งกระตาดพัฒนา…………………………………………………………………………………………………………

(นางสาวอำพร ทิพย์ลม)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา