

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง**

**อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ**

**คำนำ**

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง [www.sraponthong.go.th](http://www.sraponthong.go.th)

3) เฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัด การเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองทุกระดับ กำหนดมาตรการปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปรายปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปรายปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย ( CPI:Corruption Perception Index ) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองการต่อต้านการทุจริตโดยมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง [www.sraponthong.go.th](http://www.sraponthong.go.th)

3) เฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สอคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาล ( Good Governance ) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสระโพนทอง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ( Good Governance ) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

-2-

**2. วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือ ผู้ให้บริหารให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล ( Good Governance )

**3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปรายปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หือที่ได้รับมอบหมาย

**4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง หมู่ที่ 5 ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง [www.sraponthong.go.th](http://www.sraponthong.go.th)

-3-

3) เฟสบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง”

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

**5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้ายการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสาน/สอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัสดุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

- ๔ -

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ไม่ยุติ

ยุติ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

(๑๕ วัน)

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 04405614

/กล่องรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

๔. ร้องเรียนทาง Facebook

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

**-5-**

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นแสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาแนวทาง** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเฟชบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ 36120

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

ข้าพเจ้า.....................................................................................อายุ..........................ปี อยู่

บ้านเลขที่................หมู่ที่.............ตำบล...............................อำเภอ...............................จังหวัด..............................

โทรศัพท์.......................................อาชีพ...................................เลขที่บัตรประชาชน................................................

ออกโดย..................................................วันออกบัตร........................................วันหมดอายุ....................................

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).........................................................ผู้ยื่นคำร้อง (ลงชื่อ).....................................................เจ้าหน้าที่

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

-2-

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

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

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

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

(ลงชื่อ)...............................................................................

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

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

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

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

(ลงชื่อ)...............................................................................

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

**รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **เดือน** | **จำนวนเรื่อง** | **ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **ยังไม่ได้ดำเนินการ** |
| ตุลาคม 2563 | - | - | - | - |
| พฤศจิกายน 2563 | - | - | - | - |
| ธันวาคม 2563 | - | - | - | - |
| มกราคม 2564 | - | - | - | - |
| กุมภาพันธ์ 2564 | - | - | - | - |
| มีนาคม 2564 | - | - | - | - |
| เมษายน 2564 |  |  |  |  |
| พฤษภาคม 2564 |  |  |  |  |
| มิถุนายน 2564 |  |  |  |  |
| กรกฎาคม 2564 |  |  |  |  |
| สิงหาคม 2564 |  |  |  |  |
| กันยายน 2564 |  |  |  |  |
| **รวม** |  |  |  |  |

สรุป

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ