**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**และประพฤติมิชอบ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**



**องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน**

**อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา**

คำนำ

 ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย
ด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน
โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน
ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง
การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

 1.ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

 2.ร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน www.sratakien.go.th

 3.โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ 0-4445-7286 , 08-1955-7574 (งานกฎหมายและคดี)

 4.ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ
การปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

**บทที่ 1**

**บทนำ**

 **1.หลักการและเหตุผล**

 ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม
การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจาก
ทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และ
สร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้น ป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย
การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ
ที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี
มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ภาคีดัชนี ภาพลักษณ์ของ
ประเทศไทย

 นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

 1.ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

 2.ร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน www.sratakien.go.th

 3.โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ 0-4445-7286 , 08-1955-7574 (งานกฎหมายและคดี)

 4.ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

 ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม
หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (good governance)

 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสระตะเคียน
เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความ
ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน
ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (good governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

 **2.วัตถุประสงค์**

 1.เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง
การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

/2.เพื่อให้…

-2-

 2.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น
แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

 3.เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

 4.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล (good governance)

 **3.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

 มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

 1.เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ
มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบาย
ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

 2.ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

 3.ดำเนินการเกี่ยวข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 4.คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

 5.ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ
การคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 6.ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7.ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

 **4. ช่องทางการร้องเรียน**

 1.ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

 2.ร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน www.sratakien.go.th

 3.โทรศัพท์ร้องเรียนร้องทุกข์ได้ที่ 0-4445-7286 , 08-1955-7574 (งานกฎหมายและคดี)

 4.ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

 **5.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

/ข้อเท็จจริง…

-3-

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจรติของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

 -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

3.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

0-4445-7286 ,

08-1955-7574

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการ

4.ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียนร้อง ทุกข์

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผล

ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียนรับเรื่อง ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 3 ช่องทาง

 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดเก็บเรื่อง

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ****ช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง 1)**

 ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
 อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา 30330

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

 ข้าพเจ้า.................................................................อายุ.................ปี อยู่บ้านเลขที่...................หมู่ที่............ ตำบล...................................................อำเภอ..............................................จังหวัด.................................................
โทรศัพท์...........................................อาชีพ...................................................ตำแหน่ง..............................................เลขที่บัตรประชาชน..............................................................................ออกโดย......................................................วันออกบัตร.............................................วันหมดอายุบัตร..........................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสการต่อต้าน การทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง .................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. ................................................................................................................................................................................. .................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

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

1)..............................................................................................................................จำนวน...................ชุด 2)..............................................................................................................................จำนวน...................ชุด 3)..............................................................................................................................จำนวน...................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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