

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี**

**อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู**

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติการตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติชอบออกจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี <http://www.nasee.go.th/index.php> ๓) เฟซบุ๊ค “ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ๔) กล่องรับเรียนร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องเรียนการทุจริต/แจ้งแบะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานนอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

**บทที่ ๑**

**บทนำ**

**๑.หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอบจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้วยว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลนาสีทุกระดับกำหนดมาตรการ ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย ( CPl : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งแบะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี <http://www.nasee.go.th/index.php> ๓) เฟซบุ๊ค “ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ๔) กล่องรับเรียนร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๔ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภารใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องศูนย์การต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสีจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อสนองความต้องการ ของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนาสี เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เกิดเป็นรูปประธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน

สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล

ระบบการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูของหลักธรรมาภิบาล

(Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/2.วัตถุประสงค์

-2-

**๒.วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปประกอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปประธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีแระสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ

มิชอบใช้เป็นแนวทางด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ

กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือ ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการให้ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

(Good Governance)

**๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

1) เสนอแก่หัวหน้าราชการที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

2) ประสานเร่งรัด และกับกำให้หน่วยงานที่สังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติกาป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติกับการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ

4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันละปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วยตำบลนาสี หมู่ที่ 7 ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี <http://www.nasee.go.th/index.php>

3) เฟซบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

-3-

**๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล เท็จจริง หรือ ชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

**๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ แจ้งผู้ร้องเรียน

๓. ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ค

๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่อร้องเรียน

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

ยุติเรื่อง ไม่ยุติเรื่อง

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

-4-

**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความคิดเห็นเสนอและจัดทำหนังสือผู้บังคับบัญชาเหนือ ขึ้นไปทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ/ ตอบข้อ ซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน /ร้องทุก เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบัญเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อ**  **ประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |

**แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270

วันที่…………เดือน………………….พ.ศ…………..

เรื่อง ……………………………………………………………………………………………………….

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ข้าพเจ้า ……………………….....................................………..อายุ…….........…ปี อยู่บ้านเลขที่……...…หมู่………..........ตำบล…….......................……..อำเภอ………........................…………..จังหวัด…….............................………………………

โทรศัพท์………...........……………อาชีพ……………....…….เลขบัตรประจำตัวประชาชน……..................……………………

ออกโดย……....……...........………….วันออกบัตร…....................…………วันหมดอายุ….......................…………มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขในปัญหาในเรื่อง …………………………………………………………………….....................

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง

ทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเองสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)……………………….........................................…………………..จำนวน…………………..ชุด

๒)………………………………..............................………..............จำนวน…………………..ชุด

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ…………………................……….ผู้ยืนยันคำร้อง ลงชื่อ…………….............…………….เจ้าหน้าที่

(…………….............……………) (…………………….............……)

-2-

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

…………………………………………….................... …………………………………………..................

……………………………………………................... …………………………………………................

ลงชื่อ……………………………..............…………. ลงชื่อ……………............……………………...

(…………………...........……………………) (………...........………………………….)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

……………………………………………....................

……………………………………………...................

ลงชื่อ……………………………..............………….

(…………………...........……………………)