

**` คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่**

 **อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**

**คำนำ**

 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการ

ป้องกันการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเรื่อข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการประสาน ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

 **บทที่ 1**

 **บทนำ**

 **1.หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ มีบทบาบทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชั่นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดนร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชกการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:CorruptionPerception Index)

 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติกาต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับรู้เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

 **2.วัตถุประสงค์**

1)เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางกรดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 2)เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่าครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

 3)เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงข้อเสนอแนะ ปรับปุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

 4)เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

 **3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างเสริมความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกบศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น

 **1)เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยกาป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง**.

 2)ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

 3)ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การถือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 4)คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

 5)ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 6)ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7)ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

 **4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 1)ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 2)วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3)ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของร้องเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี มูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 4)ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

 -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรอข้อความสุภาพ

 **5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านด้านการทุจริต

4.ร้องเรียนช่องทางเฟซบุ๊ค อบต.คลองใหม่

3.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่าน

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้อง

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สิ้นสุดการดำเนินการายงานผล

ไม่

ยุติ

 **6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 1)เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ รับเรื่อง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

 2)แจ้งเจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 3)เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

 4)เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินการ/ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

 5)เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

 6)เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7)เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

 8)เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

 **8.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ดำเนินการรับและติดตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตแลประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านFacebook | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

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

 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล

 คลองใหม่ อำเภอสามพราน

 จังหวัดนครปฐม 73110

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคงลองใหม่

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

ตำบล..............................อำเภอ...........................จังหวัด.............................โทรศัพท์..........................................

อาชีพ...................................................................ตำแหน่ง..................................................................................

เลขที่บัตรประชาชน.............................................................ออกโดย...................................................................

วันออกบัตร........................... บัตรหมดอายุ......................... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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