

**คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสง**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**องค์การบริหาร**ส่วนตำบลชุมภูพร

อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ

คำ**น**ำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วย ตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร หมู่ที่ 5 ตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ 2) เว็บไซต์องค์การ บริหารส่วนตำบลชุมภูพร http://www.cpp.go.th 3) เฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตใน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนำบลชุมภูพร องค์กบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัด การเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อ เป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำงานนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัด การเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

# บทนำ

**1.หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางการวางกรอบการดำ

เนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม คุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการ ทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย1) ด้วย ตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร หมู่ที่ 5 ตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ 2) เว็บไซต์องค์การ บริหารส่วนตำบลชุมภูพร http://www.cpp.go.th 3) เฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตใน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ๔) กล่องรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ก าหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน

ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมา ภิบาล (GoodGovernance)ซึ่งอำนาจหน้าที่ดาเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพรต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นไปด้วยความสงบเรียบร้อยและสุจริต

1. **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินงานให้เกิด

ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตนั้น

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3.เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้

เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้ บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

**3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน

นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้าน การทุจริตคอรัปชั่น

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ

ชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ

ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

1. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
2. ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ

คุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**4 การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

1. ด้วยตนเอง องค์การบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร หมู่ที่ 5 ตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ
2. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพรhttp://www.cpp.go.th
3. เฟซบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร”

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

**5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน

ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

1. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

**6.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ค

ลงทะเบียน/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการดำเนินการ

ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน

ยุติเรื่อง ไม่ยุติเรื่อง

ไม่ยุติเรื่อง แจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

2)เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการพฤติมิชอบ

3)จ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4)เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดา เนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5)เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

1. เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  การรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางตา่ง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาด**ำ**เนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อ**  **ประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |

# แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแส

# การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ 38220

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพร

ข้าพเจ้า .......................................................................อายุ......................ปี อยู่บ้านเขที่………………………… หมู่ที่............ตำบล .................................อำเภอ .................................จังหวัด ............................................................. โทรศัพท์..............................อาชีพ .................................................... เลขที่บัตรประชาชน ....................................ออก โดย ................................................วันออกบัตร ...........................วันหมดอายุ...........................มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลชุมภูพรพิจารณาเนินการตรวจสอบหรือ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

ลงชื่อ…………………………………………..ผู้ร้องเรียน

( …………………………………………….)