

**แนวทางปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**



**องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข**

**อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย**

**คำนำ**

 องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีบทบาทหน้าที่หลักการในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ช่วยชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ต.สันติสุข อ.พาน จ.เชียงราย 57120 2) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข <http://www.tambonsantisuk.go.th> 3) เฟซบุ๊ค“องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข” 4) ทางโทรศัพท์ 053 722238 5) ร้องเรียนด้วยตนเอง

 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกับกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

**สารบัญ**

 หน้า

1. หลักการและเหตุผล 1

2. วัตถุประสงค์ 2

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 2

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส 2

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3

6. แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 5

**ภาคผนวก**

- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แจ้งด้วยตนเอง)

**1. หลักการและเหตุผล**

 องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันละปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุขทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปราบการทุจริต มุ้งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

 นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง 2) ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 57120 3) เว็บไซต์ “ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข <http://www.tambonsantisuk.go.th> 4) เฟซบุ๊ค“องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข” 5) ทางโทรศัพท์ 053 722238 ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2446 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาล

 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วยตำบลสันติสุข จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังบูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสันติสุข เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

-2-

**2. วัตถุประสงค์**

 1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

 3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

 4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

**3. บาทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

 มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่องโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

 1. เสนอแนะแก่หัวหน้าราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

 2. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

 5) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

 1) ตู้ไปรษณีย์ 163 หมู่ 6 ต.สันติสุข อ.พาน จ.เชียงราย 57120

 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

 - <http://www.tambonsantisuk.go.th>

 3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ศูนย์ดำรงธรรมตำบลสันติสุข 053-722238

-3-

 4) เฟซบุ๊ค“องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข”

 5) ร้องเรียนด้วยตนเอง

**5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรืองแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

 - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

-4-

**6) แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/

ศูนย์ดำรงธรรม/ศูนย์ยุติธรรม/ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

053-722238

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

(15 วัน)

4. ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์

5. ร้องเรียนทาง Facebook

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

 กรณียุติ กรณีไม่ยุติ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ดำเนินการรวบรวมเอกสารจัดเก็บรักษา

แฟ้มข้อมูล

เมื่อสิ้นปีจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารทราบ (รายปี)

-5-

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง

 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**8) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์053-722238 | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

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

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

163 หมู่ 6 ตำบลสันติสุข อำเภอพาน

จังหวัดเชียงราย 57120

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข

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

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

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

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

วันออกบัตร.....................................บัตรหมดอายุ......................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง........................................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

 4) ............................................................................................................ จำนวน .................ชุด

 5) ............................................................................................................ จำนวน .................ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

 ขอแสดงความนับถือ

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

 ผู้ร้อง