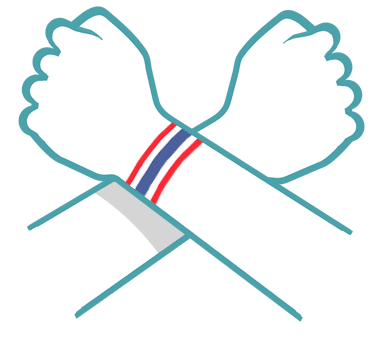


**คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร**

**อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**



# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีบทบาทหน้าที่

หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่กล่องรับความคิดเห็น ตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

1. ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิคได้ที่เว็บไซต์ www.nongsai.go.th ระบบแจ้ง

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

1. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

๔) ทางไปรษณีย์ หมู่ที่ ๙ ตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๒๐

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้ทบทวนคู่มือ/

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่ง

ว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

**บทที่ 1**

**บทนำ**

1. **หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา มีบทบาท

หน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่กล่องรับความคิดเห็น ตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

2) ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิคได้ที่เว็บไซต์ www.nongsai..go.th ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

3) ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

4) ทางไปรษณีย์ หมู่ที่ ๙ ตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๒๐ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

/ตำบลหนองไทร…

-๒-

ตำบลหนองไทรเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

1. **วัตถุประสงค์**
2. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง

การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ

ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ

กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ

ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การท างานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

1. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

(Good Governance)

1. **บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ

ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน

และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

1. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

1. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
2. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/๖) ติดตาม…

-๓-

1. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**๔) การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

* 1. ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่กล่องรับความคิดเห็นตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร
  2. ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิคได้ที่เว็บไซต์www.nongsai.go.th ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
  3. ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร
  4. ทางไปรษณีย์ หมู่ที่ ๙ ตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๒๐

**๕) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏ

อย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

1. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

/6. แผนผังกระบวนการ…

-๔-

**๖) แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ยุติ

เรื่อง

ไม่ยุติ

เรื่อง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริห

ารส่วนตำบล

หนองไทร

๑

.

ร้องเรียนผ่าน

กล่องรับความคิดเห็น

๒.

ร้อ

งเรียนผ่าน

ทางเว็บไซต์

๓.

ร้องเรียนผ่าน

Facebook

(

เฟซบุ๊ก

)

๔.

ร้องเรียนผ่าน

ทางไปรษณีย์

ยุติเรื่

องแจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ แจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน

สิ้นสุดการดา เนินการรายงานผล

ให้ผู้

ร้องเรียนทราบ

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

/7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน...

-๕-

**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา

ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำ

หนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด

ดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบ

เบื้องต้นภายใน 15 วัน

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตาม

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อ

การประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |

# ภาคผนวก

**แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

หมู่ที่ ๙ ตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 3๖๒๒๐

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

เรื่อง ................................................................................................................................................................ เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

ข้าพเจ้า .......................................................................อายุ......................ปีอยู่บ้านเลขที่.....................หมู่ที่............ตำบล.................................อำเภอ............................................... จังหวัด ........................................โทรศัพท์...................................อาชีพ....................................................เลขที่บัตรประชาชน................................ ...................................................................ออกโดย.......................................................วันออกบัตร.................... ……...................................วันหมดอายุ...............................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

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

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

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

๓) .........................................................................จำนวน.....................................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ...................................................ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.................................................เจ้าหน้าที่

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

- ๒ -

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

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

ลงชื่อ...................................................................

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

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

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

ลงชื่อ...................................................................

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

**รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 256๕**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **เดือน** | **จำนวนเรื่อง**  **ร้องเรียน** | **ดำเนินการ**  **เรียบร้อยแล้ว** | **อยู่ระหว่าง**  **ดำเนินการ** | **ยังไม่ได้**  **ดำเนินการ** |
| ตุลาคม ๒๕๖๔ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๔ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| ธันวาคม ๒๕๖๔ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| มกราคม ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| มีนาคม ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| เมษายน ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| พฤษภาคม ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| มิถุนายน ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| กรกฎาคม ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| สิงหาคม ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| กันยายน ๒๕๖๕ | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **รวม** | **-** | **-** | **-** | **-** |

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

