

**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก**

**คำนำ**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

 องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

คำจำกัดความ 1

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 2

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 4

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4

การบันทึกข้อร้องเรียน 5

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 5

การรายงานผลการจัดการข้องร้องเรียนของหน่วยงาน 5

**ภาคผนวก**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องเรียนการทุจริต**

**ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก**

**1. หลักหารและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ..2560 – 2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องเรียนการทุจริต จากช่องทางการ้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**2. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก**

 มาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2556

**3. สถานที่ตั้ง**

 364 หมู่ที่ 16 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

**5. วัตถุประสงค์**

 **1.** เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 3. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**6. คำจำกัดความ**

 **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 **ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/เบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

 **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

 **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 **การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขปัญหาหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**7. ช่องทางการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส**

 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 2. ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ 364 หมู่ 16 ตำบลปากแพรก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84340)

 3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 077-954214 หมายเลขโทรสาร 094-529215

 4. ตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 5. เว็บไซต์ [www.pakprak.go.th](http://www.pakprak.go.th)

 6. Facebook อบต.ปากแพรก

 7. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก 089-8734060

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

**แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก**

**อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

เรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบล เรื่องร้องเรียนการทุจริตจากเว็บไซต์

จดหมายร้องเรียน ปากแพรก www.pakprak.go.th

หนังสือจังหวัด / อำเภอ

โทรศัพท์ เป็นต้น

 ทะเบียนหนังสือรับ

 อบต.ปากแพรก

 (ระยะเวลา 1 ชั่วโมง)

 ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

และเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

(ระยะเวลา 1 วัน)

(กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก ภายใน 15 วัน)

แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย

ไปดำเนินการตามคำสั่งของ - เสนอตามลำดับชั้น

ผู้บังคับบัญชา - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(ระยะเวลา 2 ชั่วโมง) - ดำเนินการแก้ไข

 - รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

 - แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือเพื่อทราบ

 (กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก

 ภายใน 15 วัน)

**9. ขั้นตอนการปฏิบัติ**

1. ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 3. แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 077-954214 | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน / ร้องทุก | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pakprak.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก089-8734060 | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**11. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

11.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

 1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส

 2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

 3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

 4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

 11.2 ข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 11.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 11.4 เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

 11.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 1. คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ้งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะได้รับพิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

 2. คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

 3. เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองกรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

 4. คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**12. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

 2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

**13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

1. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทรายโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

 2. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

1. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นางยกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรกทราบทุกไตรมาส

 2. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

 องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

 อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84340

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก

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

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

โทรศัพท์............................................อาชีพ.............................................ตำแหน่ง......................................................

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

วันที่ออกบัตร..................................................................บัตรหมดอายุ...........................................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลปากแพรก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส (ถ้ามี)ได้แก่

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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