

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**เทศบาลตำบล****ศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ**

**จังหวัดปราจีนบุรี**

**คำนำ**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ มีบทบาทหน้าที่หลักในทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.) เว็บไซต์ https://www. www.srimahaphot.go.th)

๒.) เฟสบุ๊ค "เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี”

๓.) เบอร์โทรศัพท์ 037-๒๗๙๑๓๗

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สิบตรีศุภกร กิตติโทวงษ์

นายกเทศมนตรีตำบลศรีมหาโพธิ

**บทที่ ๑**

**บทนำ**

**๑.หลักการและเหตุผล**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่คู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑.) เว็บไซต์ https://www. www.srimahaphot.go.th)

๒.) เฟสบุ๊ค "เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี”

๓.) เบอร์โทรศัพท์ 037-๒๗๙๑๓๗

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า"เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ เป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีมหาโพธิ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

-2-//2.วัตถุประสงค์...

-2-

**๒.วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคล หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับมอบหมาย**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาล

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวห้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิขอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

-3-//4.การร้องเรียน...

-3-

**๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

๑.) เว็บไซต์ https://www.srimahaphot.go.th

๒.) เฟสบุ๊ค "เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี”

๓.) เบอร์โทรศัพท์ 037-๒๗๙๑๓๗

**5.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิขอบ**

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือ ชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

-4-//6.แผนผัง...

-4-

**๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ยุติ

ไม่ยุติ

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2. ร้อนเรียนผ่านเว็บไซต์https://www. srimahaphot.go.th

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

037-๒๗๙๑๓๗

4. ร้องเรียนช่องทาง เพจ/Facebook

เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ

ลงทะเบียน/ประสาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินงาน

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติแจ้ง

เรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผล

ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

-5-/7.ขั้นตอนการ…

-5-

**๗.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ รับเรืองร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจ้งข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผสมการดำเดินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง

หน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่อง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อมูล ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง facebook | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ

ตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ

จังหวัดปราจีนบุรี 25๑๔0

วัน.........เดือน.........................พ.ศ. ..................

เรื่อง………………………………………………………………….

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีมหาโพธิ

ข้าพเจ้า…………………………………….………………….…......อายุ.............ปี อยู่บ้านเลขที่....................................

หมู่ที่……..…..……ตำบล………...….…..…………..อำเภอ.................................................จังหวัด.....................................................

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

เลขที่บัตรประชาชน…………………………………………………………ออกโดย………………………………………….………………………………

วันที่ออกบัตร…………………………….....…บัตรหมดอายุ…………..……………………. มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ

ตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ

จังหวัดปราจีนบุรี 25๑๔0

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

เรื่อง …………………………………………………………………………………………………..………………………….

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีมหาโพธิ

ข้าพเจ้า..............................................................อายุ................ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่.............ตำบล................................อำเภอ...................................จังหวัด.......................................โทรศัพท์...........................................อาชีพ............................................................... ตำแหน่ง........................................ มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลศรีมหาโพธิ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยอ้าง...............................................................................................................................................................................

...............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................เป็นหลักฐานประกอบการ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)............................................................เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

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

ตำแหน่ง............................................................

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

เวลา......................................