

**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่**

**อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด**

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริต ที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่**

**1.หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันการปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 ( พ.ศ.2560-2564) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฏีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Govermance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**2. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่**

มาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่5) พ.ศ.2556

**3. สถานที่ตั้ง**

72 หมู่ที่ 6 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

**5. วัตถุประสงค์**

1)เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ มีขั้นตอน/กระบวนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2)เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล(Good Governance)

**6. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

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

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง **ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่**

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**7. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

1)ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

2) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ 72 หมู่ที่ 6 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 45000)

3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 043 501 663

4) ตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

5) เว๊ปไซต์ [www.nongyai-srisomdet.go.th](http://www.nongyai-srisomdet.go.th)

6) Facebook อบต.หนองใหญ่

7) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ หมายเลข 093 3236901

**8. แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่**

**อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**จดหมายร้องเรียน**

**หนังสือจังหวัด/อำเภอ**

**โทรศัพท์ เป็นต้น**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ใหญ่**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตจากเว็ปไซต์**

**www.nongyai.go.th**

ทะเบียนหนังสือรับ อบต.หนองใหญ่

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย

-เสนอตามลำดับขั้น

-แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-ดำเนินการแก้ไข

-รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

-แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ ภายใน 15 วัน

แจกจ่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

**9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

2) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบล

หนองใหญ่

3) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบล

หนองใหญ่ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ  ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ | หมายเหตุ |
| รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ |  |
| เพื่อประสานหาทางแก้ไข |  |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 0 4350 1663 |  |  |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| /ร้องทุกข์ |  |  |  |
| ร้องเรียนผ่านเว๊ปไซต์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| www.nongyai-srisomdet.go.th |  |  |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ทางสายตรงนายก อบต. | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| หนองใหญ่ |  |  |  |

**11. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

11.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

11.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

11.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมากจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

11.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

11.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเทห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2)คำร้องเรียน/เบาะแส ที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3)เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4)คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**12. การบันทึกข้อร้องเรียน**

1)กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

2)ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่

**13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

1)หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายไตรมาสต่อไป

2)หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชา มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

1)รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองใหญ่ ทราบทุกไตรมาส

2)รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป