**แนวปฏิบัติการจัดการ**

 **เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน**

**อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

**คำนำ**

 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ทั้ง การร้องเรียนด้วยตัวเองโดยตรงที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ร้องเรียนผ่านเวปไซต์ของสำนักงานที่ [www.donhun.go.th](http://www.donhun.go.th) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-4345-0005 และ ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊คขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน และช่องทางอื่น ๆ และในปี พ.ศ. 2563 องค์การบริการส่วนตำบลดอนหันได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

 **บทที่ ๑**

**บทนำ**

1. **หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปรามปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างากรมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครอบจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันทุกระดับ กำหนดมาตรากรปลูกจิตสำนึกป้อกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลุยทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมในการปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ทั้ง การร้องเรียนด้วยตัวเองโดยตรงที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ร้องเรียนผ่านเวปไซต์ของสำนักงานที่ [www.donhun.go.th](http://www.donhun.go.th) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043-450005 และร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊คขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน และช่องทางอื่นๆในส่วนการปฏิบัตินั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ. 2446 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกนี้ยังได้บูรณาการเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**2. วัตถุประสงค์**

1.) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าเจ้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคลองกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรี่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลกรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์กระบวนกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมภิบาล

**3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อ ต้านทุจริตคอรัปชั่น

1). เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ

ชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

 2).ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

 3).ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 4).คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนตำบล

 5). ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 6). ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบลากรคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7). ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

 **4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

 1). ส่งข้อร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตัวเองที่ สำนักงานองคากรบราหรส่วนตำบลดอนหัน ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

 2). ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์สำนักงานที่ [www.donhun.go.th](http://www.donhun.go.th)

 3). ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043-450005

 4). ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊คขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

 **5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า

มีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสน เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

 - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

 **6. แผนผังกระบวนการจัดกรเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1. ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์

 ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

 4. ร้องเรียนผ่าน Facebook

 แจ้งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันทราบ

 (15 วัน)

 ยุติ ไม่ยุติ

 ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

 ร้องทุกข์ทราบ ร้องทุกข์ทราบ

 สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานให้ผู้บริหารทราบ

 **7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 1) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบจากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง

 2) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 3) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน สรุปความเห็นเสนอแนะและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

 4) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักซ้อม ชี้แจงข้อเท็จจริง

 5) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

 6) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 7) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน เก็บข้อมูลในระบบสาระบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

 8) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน จัดเก็บเรื่อง

 **8. การรับและตรวจสอบข้อเท็จจริง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ****ช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับ****ข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง facebook | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)**

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

 ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น

 จังหวัดขอนแก่น 40260

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

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

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

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

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.......................................................................ออกโดย.................................................

วันออกบัตร.......................................... วันหมดอายุ................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเรื่อง................................................................................................................................................

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

 นายเก่งดี รักชาติ

 **บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

**ที่** ขก 80101/พิเศษ **วันที่** มิถุนายน 2563

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างทุกท่าน

 ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และประสานอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงาน /ประชาชนทั่วไปในการร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ดังนั้น จึงขอแจ้งแนวทางดังกล่าวให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด สำหรับหน่วยงานและประชาชนโดยทั่วไปสามารถดาวน์โหลดแนวทางดังกล่าวได้ที่เวปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน [www.donhun.go.th](http://www.donhun.go.th)

 จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายเชิดชัย เจริญศักดิ์ขจร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน