**แนวปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ**

 **ประพฤติมิชอบ ประจาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖4**

**เทศบาลตำบลโคกสะอาด**

 **อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์**

**คำนำ**

เทศบาลตำบลโคกสะอาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกซน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวช้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากซ่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ซ่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโคกสะอาด ตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ 67170 ๒) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลโคกสะอาด www.khoksaadsrithep.go.th ๓) เฟซบุ๊ค เทศบาลตำบลโคกสะอาด 4)ทางโทรศัพท์ 056-799181 5) ร้องเรียนด้วนตนเอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๔๖4 เทศบาลตำบลโคกสะอาด ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สาหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

**บทที่ ๑**

**บทนำ**

**๑.หลักการและเหตุผล**

 เทศบาลตำบลโคกสะอาด มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสะอาดทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสานึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเคียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประซาซนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการชอง หน่วยงาน นาไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวช้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากซ่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ซ่อง๑) ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโคกสะอาด ตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ 67170 ๒) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลโคกสะอาด www.khoksaadsrithep.go.th ๓) เฟซบุ๊ค เทศบาลตำบลโคกสะอาด 4)ทางโทรศัพท์ 056-799181 5) ร้องเรียนด้วนตนเอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๔๖4 เทศบาลตำบลโคกสะอาด ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๔๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประซาซน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคาถามหรือแจ้งการดาเนินการให้ทราบภายใน ๑5 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโคกสะอาด จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการชองประซาซน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา-องประซาซน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการชองประซาซนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการ ฟื้นฟู บนพื้นฐานชองหลักธรรมมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**๒. วัตถุประสงค์**

 ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนาไปเป็นกรอบแนวทาง การ ดาเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

 ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงชั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทางานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

 ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิชองประซาซนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมมาภิบาล

**๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดาเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

 ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการบีองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทาแผนปฏิบัติ การบ้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบชองส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

 ๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

 ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 ๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

 ๔) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

 ๑) ตู้ไปรษณีย์

 เทศบาลตำบลโคกสะอาด ตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ 67170

 ๒) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลโคกสะอาด [www.khoksaadsrithep.go.th](http://www.khoksaadsrithep.go.th)

 ๓) เฟซบุ๊ค เทศบาลตำบลโคกสะอาด

 4) ทางโทรศัพท์ 056-799181

 5) ร้องเรียนด้วนตนเอง

**5.หลักเกณฑ์ไนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ ร้องเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างซัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือขี้ซ่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

**๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

 2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เทศบาลตำบลโคกสะอาด

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ 3.ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ศูนย์ดำรงธรรม

 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 056-799181

 4.ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์

 แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 5.ร้องเรียนทาง Facebook

 เทศบาลตำบลโคกสะอาด เทศบาลตำบลโคกสะอาด

 (15วัน)

 ยุติ ไม่ยุติ

 ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

 ร้องทุกข์ทราบ ร้องทุกข์ทราบ

 สิ้นสุดการดำเนินการ

 รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโคกสะอาด รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 5 ซ่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิขอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชา

เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการ /ตอบข้อ

ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายเบื้องต้นภายใน ๑5 วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และ

สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากซ่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาแส**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ที่ทำการเทศบาลตำบลโคกสะอาด

ตำบลโคกสะอาด อำเภอศรีเทพ

จังหวัดเพชรบูรณ์ 67170

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสะอาด

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

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

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

เลขที่บัตรประซาซน .................................................................................ออกโดย .................................... ........

วันออกบัตร ............................ บัตรหมดอายุ ........................... มีความประสงค์ซอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลโคกสะอาด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

1. .........................................................................จำนวน..................................ชุด
2. .........................................................................จำนวน..................................ชุด
3. .........................................................................จำนวน..................................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

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

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

/ เรียนหัวหน้า...

- ๒ -

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด เรียน ปลัดเทศบาลตำบลโคกสะอาด

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

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

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสะอาด

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

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

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

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