**คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**



**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์**

**คำนำ**

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทาง สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) โทรศัพท์สายตรง 0-4466-6394 2) ตู้รับฟังความคิดเห็นองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 3) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา [www.chaophaka.go.th](http://www.chaophaka.go.th) 4) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 5) E – mail : admin@ chaophaka.go.th

ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของทางราชการป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้แก่ตนเองและผู้อื่น งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ ขึ้นเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้รับทราบโดยทั่วกัน

จัดทำโดย งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

**สารบัญ** **เรื่อง หน้า**

1. หลักการและเหตุผล 1 2.วัตถุประสงค์ 2 3.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 2 4.คำจำกัดความ 3 5.ช่องทางการร้องเรียน 3 6.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4 7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 5 8.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6 9.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 6 10.การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 7 11.การบันทึกข้อร้องเรียน 7 12.การติดตามและรายงานผลการดำเนินการ 7 13.ส่วนงานที่รับผิดชอบ 7ภาคผนวก

**บทนำ**

**1.หลักการและเหตุผล**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) โทรศัพท์สายตรง 044 666394 2) ตู้รับฟังความคิดเห็นองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 3) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา [www.chaophaka.go.th](http://www.chaophaka.go.th) 4) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 5) E – mail : admin@ chaophaka.go.th ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลช่อผกา เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

-2-

**2.วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้มาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้เป็นการทำงานมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**3.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง 2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ 4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น 5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-3-

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**4.คำจำกัดความ**

“การร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด “ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย(หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) ผู้มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาทุกคน “ทุจริต” ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑(๑) หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น “ทุจริตต่อหน้าที่” ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น “ประพฤติมิชอบ” ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ.๒๕๕๙ หมายความว่า การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด โดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน “ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิขอบของเจ้าหน้าที่

**5.ช่องทางการร้องเรียน**

1) แจ้งด้วยตนเองได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ที่อยู่ 65 หมู่ที่ 12 ตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044 666394

-4-

4) ตู้รับฟังความคิดเห็น องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ 5) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา [www.chaophaka.go.th](http://www.chaophaka.go.th) 6) Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 7) E – mail : admin@ chaophaka.go.th 8) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา 085 4907788 สายตรงปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 098 1036463

**6.หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**หลักเกณฑ์การร้องเรียน** 1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกากระทำการในเรื่องดังต่อไปนี้ (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดต่อกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย 2. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายต่อบุคคลอื่น 3. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้ (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน) (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน (๖) ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) ๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

-5-

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับการพิจารณา (๑) ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ข้อ ๓. **7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา [www.chaophaka.go.th](http://www.chaophaka.go.th)

3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044 666394

ลงทะเบียนรับ/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

4.Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

แจ้งผลให้ศูนย์รับร้องเรียนฯ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา(15 วัน)

5.ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ที่อยู่ 65 หมู่ที่ 12 ตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

ไม่ยุติ

ยุติ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานผู้บริหารทราบ

-6-

**8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** 1)เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับรายงานและติดตามความเจริญก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จัดเก็บเรื่องเป็นฐานข้อมูล

**9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาในหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ | ภายใน 15 วัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ | ภายใน 15 วัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 15 วัน |  |
| ร้องรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น | ทุกวันทำการ | ภายใน 15 วัน |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 15 วัน |  |
| ร้องเรียนฝ่านเฟสบุ๊ค | ทุกวันทำการ | ภายใน 15 วัน |  |

-7-

**10. การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** 1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ 2) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ 4) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

**11. การบันทึกข้อร้องเรียน** 1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่เกิดเหตุ 2) ทุกช่องทางที่ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

**12. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** 1) บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานผู้บริหารทราบและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน 2) รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

**13.ส่วนที่รับผิดชอบ** ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่อยู่ 65 หมู่ที่ 12 ตำบลช่อผกา อำเภอชำนิ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110 โทรศัพท์ หมายเลข 044 666394

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ด้วยตนเอง) เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

เขียนที่................................................................

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ข้าพเจ้า.........................................................................อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่....................... หมู่ที่.............. บ้าน...................................ตำบล.....................................อำเภอ..............................................จังหวัด................................ รหัสไปรษณีย์................................เบอร์โทรศัพท์............................................... อาชีพ......................................................... สถานที่ทำงาน.................................................................................. มีความประสงค์จะร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา โดยมีรายละเอียดและพฤติกรรมดังนี้ 1. เหตุการณ์/พฤติการณ์ที่ร้องเรียน.............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

2. วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุการณ์ ..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

3. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

4. อื่น ๆ โปรดระบุ.............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................. ..............................................................................................................................................................................

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่ ๑)......................................................................................................จำนวน............................ชุด ๒)......................................................................................................จำนวน............................ชุด ๓)..........................................................................................................................จำนวน................................ชุด

-2-

4)..........................................................................................................................จำนวน................................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..............................................................ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ..............................................................ผู้รับคำร้อง

ความเห็น/ข้อเสนอของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล......................................................................................................................................................................

(ลงชื่อ) จ.อ. ................................................ (ธีรศักดิ์ กิตติอุดมพันธ์) หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/ข้อเสนอรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ความเห็น/ข้อเสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ......................................................................................... ........................................................................... (ลงชื่อ)............................................... (ลงชื่อ)............................................. (นายจำเริญ มั่นพานิช) (นายสุทัศน์ เชื้อสีดา) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ข้อพิจารณา/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล...........................................................................................................................................................

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

(นายสำรวย บ่อไทย) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา