

**คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**และประพฤติมิชอบ**

**ของ**

**เทศบาลตำบลไม้เรียง**

**อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**



**งานธุรการ(นิติกร)**

**สำนักปลัดเทศบาล**

**โทร. 0-7567-1263-4**

**คำนำ**

 เทศบาลตำบลไม้เรียง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น เทศบาลตำบลไม้เรียงจึงได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลไม้เรียงฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน และวิธีการในการจัด การร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อมุ่งหมายให้เทศบาลตำบลไม้เรียง แก้ไขปัญหา การทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริต

 งานธุรการ

สำนักปลัดเทศบาล

 เทศบาลตำบลไม้เรียง

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

วัตถุประสงค์ ๑

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 1

การร้องเรียน/เจาะเบาะแส 2

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2

มาตรฐานงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/วิธีการที่บุคคลภายนอกร้องเรียน 5

แบบฟอร์ม 5

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

**คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเทศบาลตำบลไม้เรียงในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต ปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลไม้เรียงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลไม้เรียงจึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

**2. วัตถุประสงค์**

 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

**- 2 -**

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลไม้เรียง เลขที่ 12 หมู่ที่ 8 ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลไม้เรียง (www.mairiang.go)

3) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 075-671263 โทรสาร 075-671264

4) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook “เทศบาลตำบลไม้เรียง อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช” /E-Mail/Line

5) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๖) ร้องเรียนส่งไปรษณีย์ “เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง สำนักงานเทศบาลตำบลไม้เรียง เลขที่ 12 หมู่ที่ 8 ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80260”

**5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสบอสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

**- 3 -**

 5) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 6) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลไม้เรียง

 7) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 (1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

 (2) คำร้องที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

 (3) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

**6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่อง ทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง และเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนฯ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

2) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม/ชี้แจงข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลการตรวจสอบดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทราบ

5) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอ ผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่องตามระเบียบงานสารบรรณฯ

**7. มาตรฐานงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**- 4 -**

**8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลไม้เรียง

ไม่ยุติ

ยุติ

รับเรื่องร้องเรียน

แจ้งผลการร้องเรียน

ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

 (ภายใน 15 วัน)

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

เทศบาลตำบลไม้เรียง

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร

๐ ๗567 1263/๐ ๗567 1264

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ร้องเรียนทาง Facebook/E-Mail/Line

เทศบาลตำบลไม้เรียง

5. ตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ จำนวน 4 จุด

6. ร้องเรียนส่งทางไปรษณีย์

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

**- 5 -**

**9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / วิธีการที่บุคคลภายนอกจะร้องเรียน**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน** **เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลไม้เรียง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลไม้เรียง | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗567 1263/๐ ๗567 1264 | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ | เว้นวันหยุดราชการ |
| ร้องเรียนทาง ตู้แสดงความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทาง อินเตอร์เน็ตFacebook/Line | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ | - |
| ส่งไปรษณีย์มาที่เทศบาลตำบลไม้เรียง | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ | - |

**๑0. แบบฟอร์ม**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุการร้องเรียนการทุจริต

**๑1. ส่วนราชการที่รับผิดชอบ**

งานธุรการ(นิติกร) ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลไม้เรียง

**ภาคผนวก**

**แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)........................................................สกุล......................................................... อยู่บ้านเลขที่...................... หมู่ที่.............. ถนน.................................................. ตำบล............ ............................... อำเภอ......................................................... จังหวัด............................................... รหัสไปรษณีย์.............................. หมายเลขโทรศัพท์......................................................ขอยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง กรณี (นาย/นาง/นางสาว).......................................................... ตำแหน่ง.................................................................. หรือหน่วยงาน/ส่วนราชการ......................................................................................................................................มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ และประพฤติมิชอบ ดังต่อไปนี้

(พฤติกรรม วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐานประกอบ(ถ้ามี).......................................................

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

 ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

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

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

 ผู้ร้องเรียน