

**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 **เทศบาลตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร**

**คำนำ**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสามแยกเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่กำหนดไว้

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 เทศบาลตำบลสามแยก

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ 2

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๕

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

**ภาคผนวก**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบเทศบาลตำบลสามแยก โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลสามแยก จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก**

มาตรา 48 เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ.๒๕62

**๓. สถานที่ตั้ง**

 77 หมู่ 11 สำนักงานเทศบาลตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 35120

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบล สามแยก

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบล สามแยก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

-๒-

**๖. คำจำกัดความ**

 **เรื่องร้องเรียน**  หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลสามแยก เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลสามแยก

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

 **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลสามแยก

 **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก

 **การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก

 ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ 77 หมู่ 11 สำนักงานเทศบาลตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร 35120

 ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔578 1919 หมายเลขโทรสาร ๐ ๔578 1920

 ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสามแยก

 ๕) เว็ปไซต์ www.samyakcity.com

๖) Facebook : เทศบาลตำบลสามแยก

 ๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลสามแยก ๐๘ 0001 0059

-๓-

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**เทศบาลตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร**

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

จดหมายร้องเรียน **เทศบาลตำบลสามแยก** เรื่องร้องเรียนการทุจริตจากเว็บไซต์

หนังสือจังหวัด/อำเภอ www.samyakcity.com โทรศัพท์ เป็นต้น

ทะเบียนหนังสือรับ

เทศบาลตำบลสามแยก

(ระยะเวลา 1 ชั่วโมง)

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

และเสนอผู้บัญชาการสั่งการ

(ระยะเวลา ๑ วัน)

แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย

 ไปดำเนินการตามคำสั่งของ - เสนอตามลำดับขั้น

 ผู้บังคับบัญชา - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง) - ดำเนินการแก้ไข

 -รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

 -แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ

 (กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน)

-๔-

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก

 ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจาศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสามแยก

 ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลสามแยก จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดาเนินการ****รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์****เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐ ๔578 1919  | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์www.samyakcity.com  | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง FaceBook | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| สายตรงนายกเทศบาลตำบลสามแยก๐๘ 0001 0059 | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

-๕-

 ๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลสามแยก

 ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

 ๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทาการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

 ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

 ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คาร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

 ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

 ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลสามแยก

**๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

 ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

 ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลสามแยกทราบทุกไตรมาส

 ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

 เทศบาลตำบลสามแยก อำเภอเลิงนกทา

 จังหวัดยโสธร 35120

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสามแยก

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

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

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

เลขที่บัตรประชาชน............................................................................ออกโดย....................................................

วันออกบัตร......................................บัตรหมดอายุ...............................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลสามแยก พิจารณาดาเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)......................................................................................................จำนวน............................ชุด๒)......................................................................................................จำนวน............................ชุด๓)......................................................................................................จำนวน............................ชุด

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดาเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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