

**คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง**

**อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**



**คำนำ**

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

บทที่ เรื่อง หน้า

1 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ 1

2 บทนำ 2

3 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต 3

4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

5 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 5

6 แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ 6

**บทที่ 1**

**แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

(15 วัน)

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

(15 วัน)

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

**สิ้นสุดการดำเนินการ**

**รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ**

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง WWW.banpranglocal.go.th

5.ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ม.4 ตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 36220

4.ร้องเรียนผ่านทาง

WWW.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ**

**สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง**

**รับเรื่องร้องเรียน**

3.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 044-984002

**บทที่ 2 บทนำ**

**๒.๑ หลักการและเหตุผล**

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแปรง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการคำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้อกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลสองสลึงนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ถึงทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 สำนักปลัดเทศบาลตำบลสองสลึง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง WWW.banpranglocal.go.th

ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 044-984002

ช่องทางที่ ๔ ทางWWW.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

ช่องทางที่ ๕ ผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ม.4 ตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 36220

**2.2 วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเข้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสมารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

**บทที่ ๓**

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**3.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

**๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนขัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์องเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเห็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถคำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

3.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

**บทที่ ๔**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง

**๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลสองสลึง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

-กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

**๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อ

**๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**บทที่ 5**

**ช่องทางการรับร้องเรียนการทุจริต**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ช่องทางการร้องเรียน** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **หมายเหตุ** |
| 1.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง | ทุกวัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง WWW.banpranglocal.go.th | ทุกวัน |  |
| 3.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 044-984002 | ทุกวัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 4.ร้องเรียนผ่านทาง  WWW.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง | ทุกวัน |  |
| 5.ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแปรง ม.4 ตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 36220 | ทุกวัน |  |