

**คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ของ**

**เทศบาลตำบลบ้านใหม่**

**อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**



**คำนำ**

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมมือจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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**

**1. ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล**

**สิ้นสุดการดำเนินการ**

**รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ**

**ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ**

**(15 วัน)**

**ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ**

**(15 วัน)**

**ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

**5. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เลขที่ 446 หมู่ 5 ต.บ้านใหม่ อ.เมืองนครราชสีมา จ.นครราชสีมา 30000**

**4. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook**

**เทศบาลตำบลบ้านใหม่**

**3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์**

**0-4428-2783**

**2. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์www.tambonbanmai.go.th**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ**

**สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่**

**รับเรื่องร้องเรียน**

**บทที่ 2**

**2.1 หลักการและเหตุผล**

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ ทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ 1 สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านใหม่ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

- ช่องทางที่ 2 โทรศัพท์ 0 – 4428 – 2783 ในวันและเวลาราชการ

- ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.tambonbanmai.go.th](http://www.tambonbanmai.go.th)

**-** ช่องทางที่ 4 ทางwww.Facebook.com เทศบาลตำบลบ้านใหม่

- ช่องทางที่ 5 ทางไปรษณีย์ ถึงเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เลขที่ 446 หมู่ 5 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

**2.2 วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

**บทที่ 3**

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน

การทุจริตของหน่วยงาน

1. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ

ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

1. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมายง

**3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

3.2.1 ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่

3.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**4.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านใหม่**

**4.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านใหม่ โดยให้

เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

* + 1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
    2. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
    3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
* กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน
* กรณีเรื่องไม่ยุติ

1. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
2. แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
   * 1. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

**4.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

4.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข

โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**4.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**4.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**บทที่ 5**

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ช่องทางการร้องเรียน** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **หมายเหตุ** |
| 1. งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านใหม่   (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) | ทุกวัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 1. ทางโทรศัพท์ 0-4428-2783 | ทุกวัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 1. ทางเว๊ปไซต์ของหน่วยงาน   www.tambonbanmai.com/เทศบาลตำบลบ้านใหม่ | ทุกวัน | - |
| 1. ทาง [www.facebook.com/เทศบาล](http://www.facebook.com/เทศบาล)ตำบลบ้านใหม่ | ทุกวัน | - |
| 1. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านใหม่ เลขที่ 446 หมู่ที่ 5 ตำบล บ้านใหม่ อำเภอเมืองนครราชสีมา 30000 | ทุกวัน | - |

**บทที่ 6**

**หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ**

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

\*หมายเลขบัตรประจำประชาชน.................................................................................................

ชื่อผู้ร้องเรียน...............................................................................................................................

นามสกุล......................................................................................................................................

จังหวัด............................................................โทรศัพท์...............................................................

E-mail………………………………………………………………………………………………..………………………..

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง...................................................................................................................................

รายละเอียด::……………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ...........................................................................................................................

เหตุการณ์โดยย่อ........................................................................................................................................................

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

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

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

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

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต..................................................................................................................................

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

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

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

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

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.......................................................สกุล.....................................

หน่วยงาน…………………………………………………….หมายเลขโทรศัพท์..............................................................

\*สถานที่ติดต่อกลับ::………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

\*\*ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ