

**คู่มือ**

**แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ของ**

**ชื่อหน่วยงาน** องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

**อำเภอ** ทุ่งศรีอุดม **จังหวัด** อุบลราชธานี

**คำนำ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยได้รวบรวมแนวทาง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**สารบัญ**

**แนว**ทาง**ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

**1. หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริ**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่นและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตชื่อหน่วยงานโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**2. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

มาตรา 59 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2556

**3. สถานที่ตั้ง**

**หม่ 1 ตำบลนาเกษม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**5. วัตถุประสงค์**

1).เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**6. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**เช่นการประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อ**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่ หมายถึง** เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**7. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต **องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

2) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : **หม่ 1 ตำบลนาเกษม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี** 34160)

3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข : 045-251715 หมายเลขโทรสาร : -

4) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

5) เว็บไซต์ : https://nakasem.go.th/

6) Facebook : www.facebook.com/nakasem.go.th/

7) สายตรงนายก**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม** : 094-7310042

**8. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ และบันทึกข้อร้องรียนลงในสมุดรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**
2. เจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหารและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**รับเรื่องร้องเรียน**

**ร้องเรียนด้วยตนเอง**

**ร้องเรียนทางไปรษณีย์**

**ร้องเรียนทางโทรศัพท์** 045-251715

**ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต**

**ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์** https://nakasem.go.th/

**ร้องเรียนทาง Facebook**

**ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

**กรณีเรื่อง**ยุติ

**กรณีเรื่องไม่ยุติ**

**ไม่ยุติ/แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน**

**ยุติ/แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน**

**ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง/และดำเนินการแก้ไขปัญหา**

**สายตรงนายก องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

094-7310042

**จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอผู้บริหารและรายงานผล**

**ให้ผู้ร้องเรียนทราบ**

**9. รายละเอียด**ข้อมูล**ที่ผู้ร้องเรียน**จะต้อง**ใช้ในการร้องเรียน/**แจ้งเบาะแส**การทุจริตและประพฤตมิชอบ**

1. ชื่อ-สกุล ของ ผู้ที่จะร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
2. ช่วงเวลาในการกระทำความผิด
3. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตมิชอบ
4. รายละเอียดเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่ามีประโยชน์ในการให้ข้อมูล เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

**10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

2) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

3) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

4) ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

**11. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ**

การดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| **ช่องทางการร้องเรียน** | **ความถี่ในการตรวจ**  **สอบช่องทาง** | **ระยะเวลาการดำเนิน**  **การประสานงาน**  **เพื่อแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| --- | --- | --- | --- |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  https://nakasem.go.th/ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| สายตรงนายก **องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**  094-7310042 | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**12. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานทีเกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด **องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

3. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน/สอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

**4. ให้**เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือ องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะ

**13. การบันทึกข้อร้องเรียน**

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต **องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**14. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**15. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

1) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายก **องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม** ทราบทุกไตรมาส

2) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**15. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

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

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

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

เรียน นายก……………………………………………………………….

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

ตำบล.......................................................................อำเภอ..................................................................................

จังหวัด………......................................................................โทรศัพท์.....................................................................

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

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

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

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้**องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม**พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง (อธิบาย**รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ** และ**ช่วงเวลาการกระ**ทำ**ความผิด**) ดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑)................................................................................................................จำนวน............................ชุด ๒)...................................................................................................................จำนวน......................................ชุด

๓)...................................................................................................................จำนวน......................................ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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