**คู่มือ / แนวทางการปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



**เทศบาลตำบลจัตุรัส**

**ตำบลบ้านกอก อำเภอจัตุรัส**

**จังหวัดชัยภูมิ**

คำนำ

 คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลจัตุรัส

จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลกรทุกระดับ เป็นแนวทางทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลจัตุรัส ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

 เทศบาลตำบลจัตุรัส

**สารบัญ**

เรื่อง หน้า

1.แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ 1

2.บทนำ 2

3.ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต 3

4.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

5.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 5

6.แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ 6

**บทที่ 1**

**แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ**

1.ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลจัตุรัส เลขที่ 444 ม. 1

 ต.บ้านกอก อ.จัตุรัส จ.ชัยภูมิ 36130

2.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซด์สำนักงานเทศบาลตำบลจัตุรัส

www.chatturat.go.th

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลจัตุรัส

3.ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค

[www.facebook.com/เทศบาลตำบลจัตุรัส](http://www.facebook.com/%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%95%E0%B8%B3%E0%B8%9A%E0%B8%A5%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%B8%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%AA)

ลงทะเบียน/ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

4.ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลจัตุรัส

 5.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

(15 วัน)

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

(15 วัน)

 สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ

บทที่ 2

บทนำ

2.1 หลักการและเหตุผล

 เทศบาลตำบลจัตุรัส มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ

ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการ

สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครอง

จริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลตำบลจัตุรัส

 นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

ของ เทศบาลตำบลจัตุรัส ทั้ง 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

 - ช่องทางที่ 1 สำนักปลัดเทศบาลตำบลจัตุรัส (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

 - ช่องทางที่ 2 โทร 044-851359 ในวันและเวลาราชการ

 - ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

 - ช่องทางที่ 4 ทาง [www.chatturat.com](http://www.chatturat.com) / เทศบาลตำบลจัตุรัส

 - ช่องทางที่ 5 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลจัตุรัส เลขที่ 444

หมู่ที่ 1 ต.บ้านกอก อ. จ.ชัยภูมิ 36130

2.2 วัตถุประสงค์

 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจาหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ

ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ

ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็น

แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ 3

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

 มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ

นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจ

 1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวซ้อง

 2. ประสาน เร่งรัด และกำกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน

การทุจริตของหน่วยงาน

 3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย

มิ ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

 4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ

มอบหมาย

3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

 3.2.1 ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฎอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้

 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย

ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจัตุรัส

 3.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ

 3.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือ

คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

 2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจาก

หลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะ

กรณีไป

บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 4.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลจัตุรัส

 4.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

 ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลหลวงศิริ โดยให้

เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

 4.2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

 4.2.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 4.2.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

 - กรณีเรื่องไม่ยุติ

 1 ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

 2) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

 4.2.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

 4.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

 4.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

 4.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อ

ร้องเรียน

 4.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

 ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

 4.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

 -รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

 -รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**บทที่ 5**

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| 1.สำนักปลัดเทศบาลตำบลจัตุรัส (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) | ทุกวัน | ภายใน 15 วัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 2.ทางโทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 3.ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน | ทุกวัน | ภายใน 15 วัน |  |
| 4.ทางเฟซบุ๊ค | ทุกวัน | ภายใน 15 วัน |  |
| 5.ทางตู้ไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 15 วัน |  |

**บทที่ 6**

**หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ**

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

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน........................................................................................................................

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

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

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

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

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง)......................................................................................................................................................

รายละเอียด:

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

วัน/เดือน/ปี หรือชวงเวลาที่เกิดเหตุ

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

เหตุการณ์โดยย่อ:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

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