**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ของ**

**เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่**

 **อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

คำนำ

 คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแกไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

**สารบัญ**

บทที่ เรื่อง หน้า

1 บทนำ 1

2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต 2

3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3

4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต 3

ภาคผนวก แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

บทที่ 1

 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม

การทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่

 นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ทั้ง 4 ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ 1 สำนักปลัดเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) ช่องทางที่ 2 โทร 075-773229 ในวันและเวลาราชการ ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.thamyaicity.go.th และช่องทางที่ 4 ทาง [www.facebook.com](http://www.facebook.com) /เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่

1. วัตถุประสงค์
2. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิด

เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

1. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

**-2-**

**บทที่ 2**

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

1. **บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข็มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการ

ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

1. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ

หน่วยงาน

1. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน

หน่วยงาน

1. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย
2. **หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**
3. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
	1. ) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
	2. ) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
	3. ) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริต

ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสานหรือสอบสวนได้

* 1. ) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
1. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง

1. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล

ถ้ำใหญ่

1. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
2. คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
3. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะ

กรณี

**-3-**

**บทที่ 3**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ โดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
2. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
* **กรณีเรื่องยุติ**  ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน
* **กรณีเรื่องไม่ยุติ**
1. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
2. แจ้งผลหรือดำเนินให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

 2. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

 1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

 2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

 3. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

 ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วัน เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

 4. การรายงานการดำเนินงานให้บริหารทราบ

 - รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

 - รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**บทที่ 4**

**ช่องทางการับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | หมายเหตุ |
| 1. สำนักปลัดเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) | ทุกวัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 2. ทางโทรศัพท์ 075-773229 | ทุกวัน | เว้นวันหยุดราชการ |
| 3. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.thamyaicity.go.th | ทุกวัน | - |
| 4. ทาง [www.facebook.com](http://www.facebook.com) เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ | ทุกวัน | - |

**ภาคผนวก**

**หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ**

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

|  |
| --- |
| \*หมายเลขบัตรประชาชน.......................................................ชื่อผู้ร้องเรียน............................................................................................................................นามสกุล......................................................................................................................จังหวัด.........................................................................................................................โทรศัพท์......................................................................................................................E- mail…………………………………………………………………………………………………………. |

**ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน**

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

**รายละเอียด**...................................................................................................................................................................................

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

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

**เหตุการณ์โดยย่อ**...........................................................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

**ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้**)..............................................................................................................................

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

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

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

|  |
| --- |
| **\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้**ชื่อ............................................... สกุล .....................................................หน่วยงาน...................................................................................................โทรศัพท์..................................................................................................... |

\***สถานที่ติดต่อกลับ**.......................................................................................................................................................................

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

**\*\*\*ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**