****

**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต**



**เทศบาลเมืองแจระแม**

**อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี**

**คำนำ**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองแจระแม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองแจระแม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

 เทศบาลเมืองแจระแม

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๑

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๕

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

**ภาคผนวก**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง
วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่
ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน  ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

 ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองแจระแม จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**๒.การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม**

 เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต เทศบาลเมืองแจระแมจึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน
การทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 เทศบาลเมืองแจระแม ถนนแจ้งสนิท อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองแจระแม

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแมมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 ๓)เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

-๒-

**๖. คำจำกัดความ**

 **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองแจระแมเช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองแจระแม

 **ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลเมืองแจระแมหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

 **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

 **หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมือง
แจระแม

 **การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

**๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

 1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองแจระแม

 ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : เทศบาลเมืองแจระแม ถนนแจ้งสนิท อำเภอเมืองอุบลราชธานี
จังหวัดอุบลราชธานี 34000)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔5-๘๔๑๖๒๔ หมายเลขโทรสาร ๐๔5-๘๔๑๖๒๔

 ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลเมืองแจระแม

 ๕) เว็ปไซต์ [www.jaeramair.go.th](http://www.jaeramair.go.th)

 ๖) Facebook : เทศบาลเมืองแจระแม

 ๗) สายตรงนายกเทศมนตรีเมืองแจระแม ๐๔5-๘๔๑๖๒๔ ต่อ 11

-๓-

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม**

**อำเภออุบลราชธานีจังหวัดอุบลราชธานี**

เรื่องร้องเรียนการทุจริตจากเว็ปไซต์ หนังสือจังหวัด/อำเภอ[www.jaeramair.go.th](http://www.jaeramair.go.th)

โทรศัพท์ เป็นต้น

เทศบาลเมืองแจระแม

เรื่องร้องเรียนการทุจริต

ทะเบียนหนังสือรับ

เทศบาลเมืองแจระแม

 (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง)

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

และเสนอผู้บัญชาการสั่งการ

(ระยะเวลา ๑ วัน)

แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย

   ไปดำเนินการตามคำสั่งของ - เสนอตามลำดับขั้น

           ผู้บังคับบัญชา - แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

     (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง) - ดำเนินการแก้ไข

 -รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

 - แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ (กรณีไม่แล้ว

 เสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน

- ๔-

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม

 ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม

 ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลเมืองแจระแม
จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์****เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๔5-๘๔๑๖๒๔ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์[www.jaeramair.go.th](http://www.jaeramair.go.th) | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| สายตรงนายกเทศมนตรีเมืองแจระแม๐๔5-๘๔๑๖๒๔ ต่อ ๑๑ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

-๕-

 ๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองแจระแม

 ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

 ๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

 ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทาการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

 ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

 ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คาร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

 ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

 ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองแจระแม

**๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

 ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด
เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาส ต่อไป

 ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกเทศมนตรีเมืองแจระแมทราบ ทุกไตรมาส

 ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

**ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

 เทศบาลเมืองแจระแม

 ถนนแจ้งสนิท อำเภอเมืองอุบลราชธานี

จังหวัดอุบลราชธานี 34๐๐๐

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแจระแม

 ข้าพเจ้า........................................................อายุ.............ปี อยู่บ้านเลขที่..................หมู่ที่....... ตำบล....................................อำเภอ................................จังหวัด........................โทรศัพท์...........................

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

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

วันออกบัตร......................................บัตรหมดอายุ...............................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลเมืองแจระแม พิจารณาดาเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหาใน เรื่อง

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

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

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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