

คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

**คำนำ**

 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต 6 ช่องทาง

 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดอบต. และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติกร สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

2 มกราคม 2563

**สารบัญ**

 **เรื่อง หน้า**

 -หลักการและเหตุผล 1

 -วัตถุประสงค์/บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ/ การร้องเรียน

 /แจ้งเบาะแส 2

 -หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/

 แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3

 -แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

 และประพฤติมิชอบ 4

 -ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

 /การบันทึกข้อร้องเรียน 5

 -การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

 /การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

 ของหน่วยงานให้ผู้บริหารตำบลเมืองเดชทราบ/มาตรฐานงาน/แบบฟอร์ม 6

 -จัดทำโดย 7

**บทที่ 1 บทนำ**

**1 หลักการและเหตุผล**

 องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ประกอบด้วย

 1) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160

2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช www.muangdet.go.th

 3) เฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 4) มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

 5) ทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๕-๑๗๖๐ ต่อ 11

 6) ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

 ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการพื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

**-2-**

**2 วัตถุประสงค์**

 2.1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

 2.2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

 2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

 2.4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

**3** **บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

 3.1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ ชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

 3.2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามาแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

 3.3. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

 3.4. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

 3.5. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 3.7 ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**4 การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

 4.1. ตู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

 4.2. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

 4.3. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๕-๑๗๖๐

 4.4. มาด้วยตนเอง

 4.5 ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ตำบลเมืองเดช อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี 34160

 4.6 ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**-3-**

**5** **หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 5.1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 5.2. วัน /เดือน / ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 5.3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 5.4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

**-4-**

**6** **แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

1 ด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ ตู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประสานงานกับหน่วยงานที่ รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบแก้ไข

2 ผ่านเว็บไซด์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช www.muangdet.go.th

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช ทราบ

3 ผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๕-๑๗๖๐

4 ผ่านทางเฟสบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 ไม่ยุติ

ยุติ

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

ยุติเรื่องแจ้งให้ผู้บริหารทราบ

สิ้นสุดการดำเนินงานรายงานผล การดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

 แจ้งแผลการดำเนินงานให้ ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน

**-5-**

**7.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

7.1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

 7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

7.3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**8.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียนเพื่อประสานหาทาแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช | ทุกครั้งที่มีผู้ ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐-๔๕๒๕-๑๗๖๐  | ทุกวัน 08.30-16.30 น. | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวัน 08.30-16.30 น. | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางเว็บไซด์ www.muangdet.go.th | ทุกวัน 08.30-16.30 น. | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ทุกวัน 08.30-16.30 น. | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนเป็นหนังสือหรือจดหมาย | ทุกวัน 08.30-16.30 น. | ภายใน 1 วันทำการ |  |

 **9** **การบันทึกข้อร้องเรียน**

9.1 กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ พร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

9.2 กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

 1) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

 2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องนั้นตามสมควร

 3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

**-6-**

 4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจมาด้วย

 9.3 เมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้ว เสนอเรื่องให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชพิจารณาสั่งการทันที

 9.4 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ ร้องทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

**10** **การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

 -กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก้ผู้ร้องขอได้ทันที

 -ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 -ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดขอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 -ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**11 ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายในวันที่ 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

 **12** **การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารตำบลเมืองเดชทราบ**

 -รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดชทราบทุกเดือน

 -รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**13 มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย /โทรศัพท์ /Facebook / เว็บไซด์ ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**14 แบบฟอร์ม**

 -แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

**-7-**

**15 จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช

 เบอร์โทรศัพท์ ๐-๔๕๒๕-๑๗๖๐

 เว็บไซด์ www.muangdet.go.th

 Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น