**คู่มือการปฏิบัติงาน**

การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต   
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ

**คำนำ**

ตามมติคณะ รัฐมนตรี เมื่อ วันที่ ๑๑ ตุล าคม ๒๕๖0 เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖0 - ๒๕'๖๔) ของคณะกรรมการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ซาติเพื่ออให้การชับเคลื่อนยุทธศาสตร์ซาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าว เป็นไปอย่างสิทธิภาพ เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่าง จากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง / ร้องทุกข์ทั่วไป

เพื่อเปิดโอกาสไห้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ ของหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลมะกอกเหนือให้ดียิ่งขึ้น

สำนักปลัดเทศบาล

**สารบัญ**

**หน้า**

**บทที่ ๑ บทนำ**

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 1

**บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน**

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน 2

หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต 2

**บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ 3

ส่วนงานที่รับผิดชอบ 3

**บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต** 4

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

**บทที่ ๑ บทนำ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลมะกอกเหนือ เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราบการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่\* หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลมะกอกเหนือ

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น "ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแสการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงาน ราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย "ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและ ไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้ก าหนดไว้ "การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการด าเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมล์ติดต่อของ ผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

**๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

2.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไป เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงนตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของตำบลมะกอกเหนือมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทาง ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อก าหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

2

**บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และข่าย

สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน หน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติ การป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจิต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ ได้รับมอบหมาย

**หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายก าหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฎชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

2.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสกรทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

3

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.2 ข้อร้องเรียนที่มิได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โทร. 0-7467-2291

5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไชต์ สำนักงานที่ www.makoknuacity.go.th

๕.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook ทต.มะกอกเหนือ ปากคลอง

**บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการพิจารณาดำเนินการ**

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเทศบาลตำบลมะกอกเหนือ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลมะกอกเหนือ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเทศบาล เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลมะกอกเหนือตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไข ให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกเทศมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

5. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอนายกเทศมนตรีตำบลมะกอกเหนือ ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลมะกอกเหนือและยุติเรื่อง

4

6. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลมะกอกเหนือ ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

8. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน  
เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ ส่วนงานที่รับผิดชอบ มอบหมายให้   
สำนักปลัดเทศบาลตตำบลมะกอกเหนือ เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการ ส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินนของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลมะกอกเหนือ

**บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการ  ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ๑. สำนักงานเทศบาลตำบล มะกอกเหนือ / ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| 2.ร้องเรียนทางโทรศัพท์  074-672-291 | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| 3.ร้องเรียนผ่านเว็บไชต์สำนักงาน www.makoknuacity.go.th | ตลอด 24 ชั่วโมง | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| 4.ร้องเรียนผ่าน Facebook ทต.มะกอกเหนือ ปากคลอง | ตลอด 24 ชั่วโมง | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |

**แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

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

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

**เรื่อง** .........................................................................

**เรียน** นายกเทศมนตรีตำบลมะกอกเหนือ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..........................................................นามสกุล...................................... เลขประจำตัวประชาชน.................................................................................................อายุ.........................ปี อาชีพ..............................................................ที่อยู่.......................................................................................... หมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้................................................................E-mail………………..…………………………. ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว)........................................................นามสกุล.................................... ตำแหน่ง.....................................................................................สังกัด................................................................. โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน ............................................................................................................................. .............................................. ............................................................................................................................. .............................................. ............................................................................................................................. .............................................. จึงขอให้เทศบาลตำบลมะกอกเหนือ ดำเนินการ ............................................................................................................................. .............................................. ............................................................................................................................. .............................................. ............................................................................................................................. ..............................................

**(ลงชื่อ)**...................................................**ผู้ร้องเรียน**

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

**หมายเหตุ** กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย

**ส่วนของเจ้าหน้าที่** 1. เลขที่ทะเบียนรับ............/................... ลงวันที่............/........../......

2. เอกสารแนบ มี จำนวน.................แผ่น

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ............................................... ลงชื่อ.................................

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง (..............................................) ลงวันที่............../.........../...........

**แผนผัง : กระบวนการจัดการเรื่องร้อนเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

**สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบ**

แจ้งผู้ร้องเรียน

แจ้งผู้ร้องเรียน

ดำเนินการต่อ

ยุติเรื่อง

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เสนอผู้บังคับบัญชา