**คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

**นางสาวรุสนานี อับดุลรอแม**

**นักวิเคราะห์นโยบายและแผน**

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าที่**

**องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก**

**อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส**

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก เรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2565 แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าที่ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤ๖มิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวงในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2561 มาตรา 126 มาตรา 127 มาตรา 128 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนเห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบทั่วกัน

(นายมะสดี เจ๊ะโซ๊ะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ 2-3

สถานที่ตั้ง 4

หน้าที่ความรับผิดชอบ 4

วัตถุประสงค์ 4

คำจำกัดความ 5

ระยะเวลาเปิดให้บริการ 6

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ 6

การบันทึกข้อร้องเรียน 6

ประเภทของเรื่องร้องเรียน 6

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส 7

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ 7

มาตรฐานงาน 7

แบบฟอร์ม 7

จัดทำโดย 7

**ภาคผนวก** 8

แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ 9

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต. 10-12

**คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

1. **หลักการและเหตุผล**

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 126 มาตรา 127 และ มาตรา 128 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องงานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

1. **การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

1. **สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก ตำบลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

1. **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก

1. **วัตถุประสงค์**

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก มีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**6**. **คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยะรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2561 มาตรา 126 มาตรา 127 และ มาตรา 128 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประดยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง ต่างๆได้แก่

(1) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก หมู่ 1 ตำบลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส 19630

(2) ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก โทร. 073-567028

- นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปลัด

- สำนักปลัด

- กองช่าง

- กองคลัง

- กองการศึกษาฯ

(3) เว้บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก htt://www.marubotok.go.th

(4) Facebook อบต.มะรือโบตก

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบได้แก่ นิติกร และ ผู้ที่นายก อบต. มอบหมาย

**การจัดการข้อร้องเรียน** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

1. **ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

1. **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

8.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

1. **การับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ**  **ช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและปรพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 073-567028 | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| htt://www.marubotok.go.th | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก | ทุกวัน | ภายใน 15 วันทำการ |  |

1. **การบันทึกข้อร้องเรียน**

10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

1. **ประเภทของเรื่องร้องเรียน**

11.1 การยักยอกทรัพย์

11.2 การติดสินบนและการคอร์รัปชั่น

11.3 การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

11.4 การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

11.5 การเรียกทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

**12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

12.1 ให้ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน 3 วันทำการและแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน 7 วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

12.2 หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าว สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา 7 วันนับแต่ได้รับแจ้ง

**13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

13.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้บริหารทราบทุกเดือน

13.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาร เพื่อมาวิเคราะห์การจัดการ

ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

13.3 ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุก 3 เดือน และเผยแพร่ให้ทราบดดยทั่วกัน

**14. มาตรฐาน**

14.1 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

14.2 กรณีได้รับการร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**15. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก กำหนดขึ้น

**16. จัดทำโดย**

ชื่อ นายประยูร โพธิ์ไชยรัตน์ ตำแหน่ง นิติกร

เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก

หมายเลขโทรศัพท์ 073-567028

**ภาคผนวก**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าที่**

แจ้งผลให้ผู้บริหารทราบ (ภายใน 3 วัน)

แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบ (7 วันทำการ)

แจ้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบฯ

รับเรื่องร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

4. ร้องเรียนแจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์

073-567028

3. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่าน Facebook

อบต.มะรือโบตก อ.ระแงะ จ.นราธิวาส

2. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านเว็ปไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล

htt://www.marubotok.go.th

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ยุติ ไม่ยุติ

**ไม่ยุติ** แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

(15 วันทำการ)

หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ ได้ภายในระยะเวลา 7 วันนับแต่ได้รับแจ้ง

**ยุติเรื่อง** แจ้งผู้ร้องเรียน/

ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหาทราบ

(15 วันทำการ)

**แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

**องค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก**

เขียนที่……………………………………………

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมะรือโบตก

ข้าพเจ้า ..............................................................................อายุ......................ปี.............สัญชาติ................

อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่............ตำบล...................................อำเภอ................................จังหวัด................................

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....................................................................หมายเลขโทรศัพท์..........................................

มีความประสงค์จะ..............................................................................................................................................................

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

ซึ่งข้าพเจ้าได้แนบเอกส่ารหลักฐานต่างๆ ดังนี้

1.................................................................................................................................................................

2.................................................................................................................................................................

3.................................................................................................................................................................

4.................................................................................................................................................................

5.................................................................................................................................................................

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้ร้อง

(………………………………………….)

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้รับเรื่อง

(………………………………………….)

**การดำเนินการของผู้รับผิดชอบ/ของหน่วยงาน**

วันที่รับเรื่อง.............................................เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.............................................................................................

วิธีดำเนินการ ดำเนินการเอง / เสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ประสานเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดการดำเนินการ ................................................................................................................................................

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

ผลการดำเนินการ สำเร็จ

ส่งต่อหน่วยงาน..............................................................................................................................

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้ร้อง

(………………………………………….)

**ความเห็นหัวหน้า/ผู้อำนวยการ**

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

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้ร้อง

(………………………………………….)

**ความเห็นรองปลัดฯ**

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

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้ร้อง

(………………………………………….)

**ความเห็นปลัด**

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

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้ร้อง

(………………………………………….)

**ความเห็น/คำสั่งของนายกฯ**

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

(ลงชื่อ)……………………………………..……..ผู้ร้อง

(………………………………………….)