**แนวปฏิบัติการจัดการ**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



**เทศบาลตำบลพอกน้อย**

**อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร**

**คำนำ**

 คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อยฉบับนี้ จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ วีธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

 **ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**เทศบาลตำบลพอกน้อย**

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ 2

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๔

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

มาตรฐานงาน ๕

แบบฟอร์ม 6

จัดทำโดย 6

 ภาคผนวก

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 8

**คู่มือการจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**ณ เทศบาลตำบลพอกน้อย**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพอกน้อย**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลพอกน้อยจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพอกน้อย เลขที่ 251 หมู่ 8 ตำบลพอกน้อย อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต ให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการต่างๆ และข้อเสนอแนะของประชาชนภายในตำบลพอกน้อย

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพอกน้อย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

-2-

**๖. คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพอกน้อย

 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

 “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

 เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

-๓-

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบต่อไป

ยุติ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลพอกน้อย

(๑๕ วัน)

๔. ร้องเรียนทาง Facebook

เทศบาลตำบลพอกน้อย

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐42 -707563

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

เทศบาลตำบลพอกน้อย

รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ไม่ยุติ

-๔-

-๕-

-4-

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

 ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของประชาชน

 ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

 ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพอกน้อย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจาก

ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน**การทุจริต และประพฤติมิชอบ**เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณศูนย์รับเรื่องราวร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลพอกน้อย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐ 427 0756 3 | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 ๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

-5-

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ**

 ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 ๑๒.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๒.๓ ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพอกน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**การทุจริตและประพฤติมิชอบ

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 ๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

 ๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพอกน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

-6-

**๑๖. แบบฟอร์ม**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**๑๗. จัดทำโดย**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย เลขที่ 251 หมู่ 8 ตำบลพอกน้อย อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

* หมายเลขโทรศัพท์ ๐ 427 0756 3
* หมายเลขโทรสาร ๐ 427 0756 3
* เว็บไซต์ [www.poknoi.go.th](http://www.poknoi.go.th)
* Face Book เทศบาลตำบลพอกน้อย

**ภาคผนวก**

-8-

**แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**เขียนที่..................................................**

**......................................................**

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

**เรื่อง** ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในกรณี**.................................................**

**เรียน** นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย

ข้าพเจ้า........................................... นามสกุล....................... อายุ..........ปี อยู่บ้านเลขที่......... หมู่ที่.......... ตำบล.........................อำเภอ............................. จังหวัด........................... เบอร์โทรศัพท์.................................

มีความประสงค์จะขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่อง............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดาเนินการต่อไป

 ลงชื่อ……………………….………………………..ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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