

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร**

**อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**

**คำนำ**

 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ.2561-2565) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการรับแจ้งและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

-หลักการและเหตุผล ๑

-สถานที่ตั้ง ๒

-หน้าที่ความรับผิดชอบ ๓

-วัตถุประสงค์ ๔

-คำจำกัดความ ๕

-ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๖

-ช่องทางการร้องเรียนแจ้งเบาะแส ๗

-แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๘

-การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน ๙

-การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๑๐

**ภาคผนวก**

-ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้วยตนเอง ๑๑

**คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร**

**1 หลักการและเหตุผล**

 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 83 กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

**2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปประธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียน ที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**3 สถานที่ตั้ง**

 สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

**4 หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล หนองไทรรับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**5 วัตถุประสงค์**

 1 เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

**6 คำจำกัดความ**

 เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยการทุจริตคอรัปชั่น เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรและพนักงานจ้าง หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขโดยได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

**7 ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

 เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ยกเว้นวันหยุดราชการ กำหนด ตั้งแต่เวลา 8:30 น ถึง 16:30 น

**8 ช่องทางการร้องเรียนแจ้งเบาะแส**

 1. ตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

 2. ทางไปรษณีย์ที่อยู่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรตำบลหนองไทร อำเภอด่านขุนทด จังหวัด นครราชสีมา 36220

 3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 044-75639๗

 ๔. เว็บไซต์ www.nongsai.go.th

 6 Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

**9 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



**10 การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

1 หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่จำนวน 1 ชุดเพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

2 หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำส่วนรายงานผู้ร้องเรียนพระราชวังตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**11 การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน**

1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรทราบ

2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป**

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

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).................................................................................อายุ..................ปี อยู่บ้านเลขที่........................หมู่ที่...................................บ้าน.........................................................................

ตำบล...........................................อำเภอ...................................................จังหวัด.......................................... ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก........................................................................................................................

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

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).................................................................................................

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรเพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้..............................................................................................................................................................................

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..................ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.................ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.................ราย

4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)...................................................................................................................................................................

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).......................................................................ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ตำแหน่ง....................................................................(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์....................................................