**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**

**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |
| --- |
| 51f01bc27a334f8a8332d8966898523b |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง****อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม** |
|  |

**คำนำ**

 แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนินการให้ได้ ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนอความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **เรื่อง** | **หน้า** |
| ที่มาและความสำคัญ | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| ขอบเขต | 1 |
| ความหมายของเรื่องร้องเรียน | 1 |
| ลักษณะของเรื่องร้องเรียน | 2 |
| ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง | 2 |
| การดำเนินการเรื่องร้องเรียน | 4 |
| ช่องทางการร้องเรียน | 5 |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | 6 |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 7 |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 7 |
|  |  |
| **ภาคผนวก** |  |
|  แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต |  |

**บทนำ**

**1. ที่มาและความสำคัญ**

 การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นการตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการ ของหน่วยงานรัฐ นั้น เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญ กับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทาง รับเรื่องร้องเรียนนั้น ถือเป็นการรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบอบการปกครองแบบประชาธิไตย

 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่หลักในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมการศึกษา ส่งเสริมกีฬา เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าว ย่อมต้องใช้งบประมาณของแผ่นดินในการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบใหการใช้งบประมาณนั้นเป็นไปอย่างสุจริต เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งหากรอการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบตามรอบารตรวจอาจไม่ทันท่วงที องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

**2. วัตถุประสงค์**

 2.1 เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยข้อง

 2.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**3. ขอบเขต**

 คู่มือการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แนวคิดและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**4. ความหมายของเรื่องร้องเรียน**

 ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้แปลความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

 “ร้องเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

 “ทุจริต” หมายความว่า 1) การประพฤติชั่ว 2) การโกง คดโกง ฉ้อโกง 3) ไม่ซื่อตรง

-2-

 “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

 สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใดๆ แจ้งต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

**5. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน**

 ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน,2554,นน.3-4) จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

 1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้อง กับส่วนรวมจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและ ผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วนั้น ขึ้นอยู่กับขั้นตอนการช่วยเหลือของแต่ละกรณี ปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

 3) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

**6. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

 6.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ

-3-

 มาตรา 15 ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ หรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

 (1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

 (2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

 (3) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว

 (4) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

 (5) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกล้ำสิทธิ ส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

 (6) ข้อมูลข่าวสารทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มา โดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

 (7) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

 มาตรา 24 หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

 (1) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแห่งนั้น

 (2) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสาร ส่วนบุคคล

 (3) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าทีต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

 (4) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด

-4-

 (5) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปกร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เพื่อตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

 (6) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดีไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

 (7) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

 (8) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมาย ที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

 (9) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

 6.2 การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของ ผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

 - กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกต้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

 - เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

 - กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจขากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

1. ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รบเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

 1.1 การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคล หรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำได้ 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

 - ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวโดยผู้ร้องเรียนต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ดำเนินการ

-5-

 - ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้รองเรียนต้องเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลางแก้ไขปัญหาต่างๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียน ซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ และที่อยู่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้รองเรียน และหากมีเอกสารหลักฐานอื่นๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

**ช่องทางการร้องเรียน**

 การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนผ่านสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง
2. ร้องเรียนทาง Facebook ผ่านเพจ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง
3. ร้องเรียนทาง Line องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง
4. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความเห็น บริเวณหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง
5. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์ ถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง หมู่ 1 ตำบลดอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาร 44140
6. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 043 997 521
7. ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ [www.donklang.go.th](http://www.donklang.go.th)

-6-

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์

ร้องเรียนด้วยตนเอง

ร้องเรียนผ่าน Line

ร้องเรียนทาง Facebook

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

งานธุรการ อบต.ดอนกลาง

ลงทะเบียนหนังสือรับ

เสนอผู้บังคับบัญชา สั่งการศูนย์

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

อบต.ดอนกลาง

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ต้องมีการพิจารณาวินิจฉัย

- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ดำเนินการแก้ไขปัญหา

- รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่รับเรื่องร้องเรียน

ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

-7-

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 7.1 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ประกาศตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

 7.2 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

 7.3 แจ้งเวียนคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งทราบ

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบล ดอนกลาง จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043 997 521 | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่าน Line อบต.ดอนกลาง | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์ www.donklang.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทาง Facebook | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**9. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

 9.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ซึ่งต้องประกอบด้วย

 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3) ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

-8-

 9.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 9.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

 9.4 เรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ เป็นฐานข้อมูล

 9.5 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

 9.5.1 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

 9.5.2 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

 9.5.3 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

 9.5.4 คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

 นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**10 การบันทึกข้อร้องเรียน**

 10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกร้องเรียน โดยละเอียด ได้แก่ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

 10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

**11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

 11.1 หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

 11.2 หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

-9-

**12. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน**

 12.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง ทราบ

 12.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

หมู่ที่ 1 ตำบลดอนกลาง อำเภอโกสุมพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม 44140

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

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

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง

 ข้าพเจ้า......................................................อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่.........

ตำบล...............................อำเภอ..........................................จังหวัด..............................โทรศัพท์..........................

อาชีพ........................................ตำแหน่ง..............................................เลขที่บัตรประชาชน.................................

 มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกลาง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา กรณี........................

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

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

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

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

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

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

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่

 1.........................................................................................................จำนวน....................ชุด

 2.........................................................................................................จำนวน....................ชุด

 3.........................................................................................................จำนวน....................ชุด

 ฯลฯ

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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