

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ

เทศบาลตำบลดาว

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

เทศบาลตำบลถาวรมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลถาวร แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของเทศบาลตำบลถาวร

งานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานรับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดบริการ	๒
ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
- ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน	
- ระยะเวลาดำเนินการ	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลถาวรมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลถาวร การแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลถาวร โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลถาวร เลขที่ ๑๔๙ หมู่ ๑๑ ตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

หน่วยงานรับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลถาวร

หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลถาวร

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเทศบาลตำบลถาวรมีกระบวนการขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลถาวร เช่น การประพฤติมิชอบหรือพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลถาวร

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลถาวร หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลถาวร

“เจ้าหน้าที่” หมายถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

ระยะเวลาเปิดบริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการวันหยุด, วันหยุดนชัตกซ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลถาวร
- ทางไปรษณีย์ ที่สำนักงานเทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๗๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๑๙๒ ๐๐๐
- ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเทศบาลตำบลถาวร
- เว็บไซต์ : www.thaworn.go.th
- Facebook เทศบาลตำบลถาวร
- สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลถาวร ๐๘๒๕๕๓๖๙๐๙

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑.สำนักปลัดเทศบาลตำบลถาวร (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒.ทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๑๙๒ ๐๐๐	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓.ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.thaworn.go.th	ทุกวัน	
๔.ทาง www.facebook.com เทศบาลตำบลถาวร	ทุกวัน	
๕.ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด บุรีรัมย์	ทุกวัน	

(รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้)

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลวาร

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

***ข้อมูลเรื่องร้องเรียนจะเก็บรักษาเป็นความลับเพื่อคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส**

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลถาวร

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลถาวร โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน)

(กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน)

-เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอผู้บริหาร

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

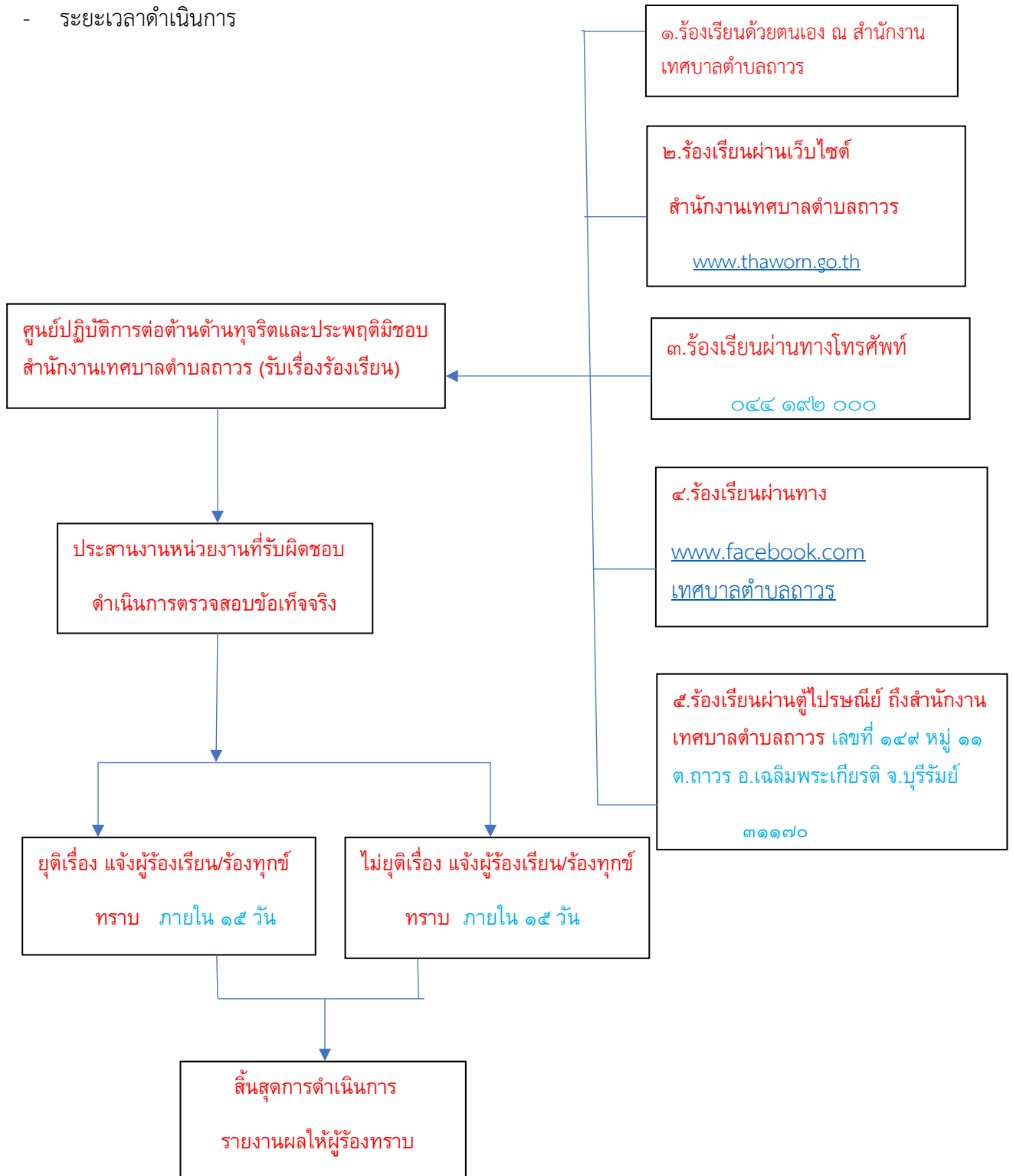
- ให้นำหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ระยะเวลาดำเนินการ



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลถาวร

วันที่.....เดือน.....พศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลถาวร

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขบัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลถาวรพิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหากรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
โดย ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)