



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

คำนำ

เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๑ |
| หน้าที่ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๓ |
| ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| ระยะเวลาในการดำเนินการ | ๔ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนการทุจริต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา เลขที่ ๑๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ถนนพังโคน - วาริชภูมิ
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๗ ๑๕๖๘

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น ในเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา มีกระบวนการขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา เช่น การประพุดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปาหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

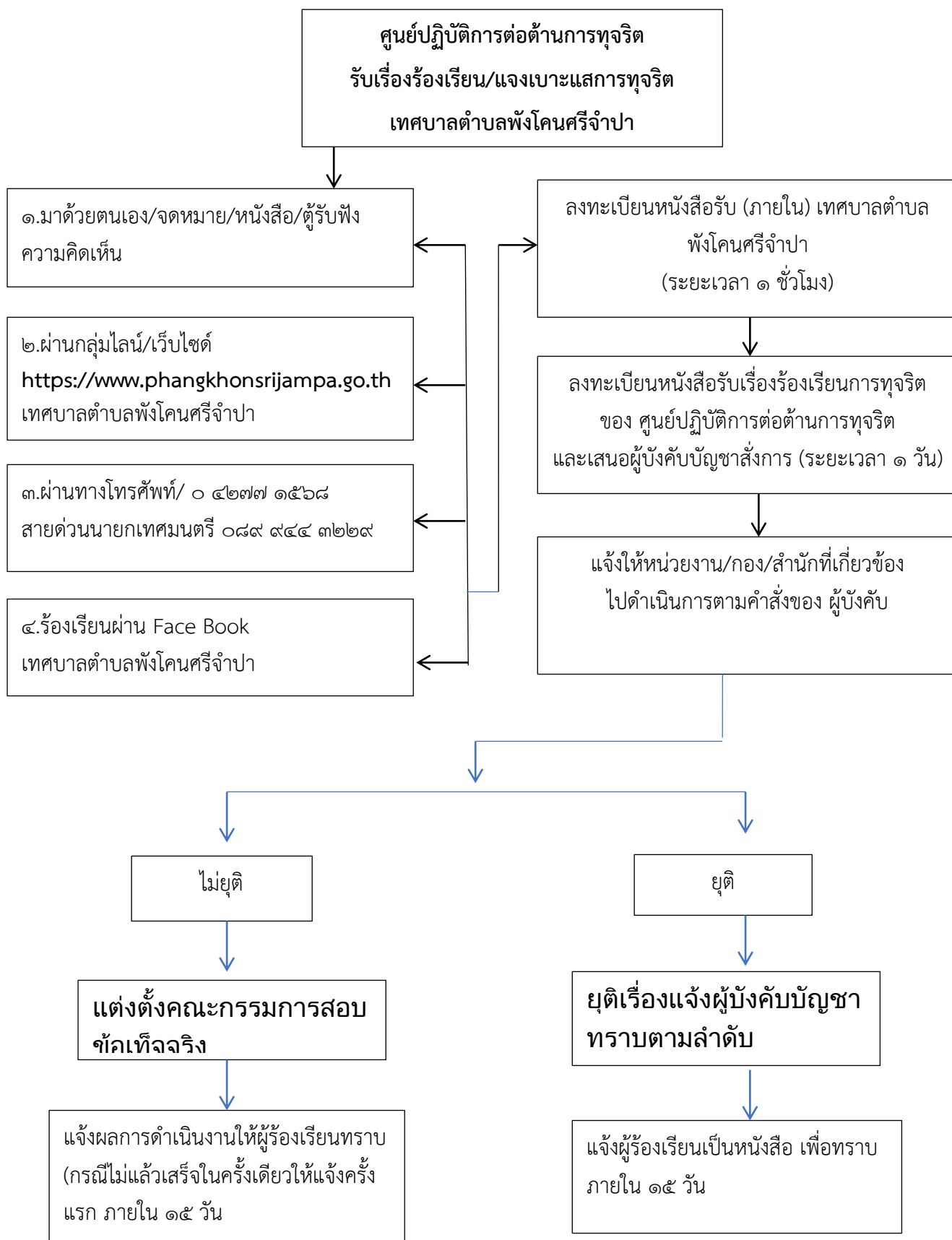
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการ เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา ๑๐๐ หมู่ที่ ๑ ถนนพังโคน-วาริชภูมิ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๗๗ ๑๕๖๘
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.phangkhonsrijampa.go.th>
- ๖) Facebook เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา
- ๗) สายตรง นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนศรีจำปา หมายเลข ๐๘ ๙๙๔๔ ๙๒๒๙

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพังโคน ศรีจำปา | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |
| สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลพังโคน ศรีจำปา | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ | |

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ
สืบสวน/สอบสวนได้

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่น
หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่คุณร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่
สังกัดเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม
ได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บ
เป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผล ให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชาขอหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา เลขที่ ๑๐๐ หมู่ที่ ๑๐ ถนนพังโคน – วาริชภูมิ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๗ ๑๕๖๘
- เว็บไซต์ www.phangkhonsrijampa.go.th
- Face Book เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา
- ติดต่อประสานงานสำนักปลัดเทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลพังโคนศรีจำปา
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ๔๑๗๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนศรีจำปา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

.....

.....

.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)