



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลคิ่งสำภา



จัดทำโดย
สำนักปลัดเทศบาล | เทศบาลตำบลคิ่งสำภา



คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลคิ่งสำเภ

เทศบาลตำบลคิ่งสำเภ มุ่งหวังที่จะพัฒนาการบริหารงานและการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ of ประชาชนอย่างแท้จริง ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและทำลายความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อระบบราชการ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงานต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน และกรอบระยะเวลาที่รัดกุม อีกทั้งยังเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ โดยรายละเอียดภายในเล่มครอบคลุมตั้งแต่ข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ในการร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการสืบสวนสอบสวน มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ตลอดจนแบบฟอร์มคำร้องเรียนมาตรฐาน

เทศบาลตำบลคิ่งสำเภ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมความโปร่งใส ป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นเลิศให้เกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลคิ่งสำเภสืบไป

เทศบาลตำบลคิ่งสำเภ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	1-2
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2-3
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	3
6. ระยะเวลาในการดำเนินการ	3
7. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	3
8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	3
9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
10. ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล	5-6

1. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการ ทุจริตคอร์ปชั่น และการประพฤติมิชอบต่างๆ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.6 ระบุวัน เดือน ปี

2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.8 ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา หมายเลขโทรศัพท์ 056-491325 ต่อ 2

5.2 อีเมลเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา : saraban-khungsumpao@lgo.mail.go.th

5.3 เว็บไซต์เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา : www.khungsumpao.go.th

5.4 เพจ facebook : เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ

2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

3. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4. หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอ ผู้บริหาร

6. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคู้งสำเภา โทร. 056-491325 ต่อ 2

6. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายใน 15 วัน

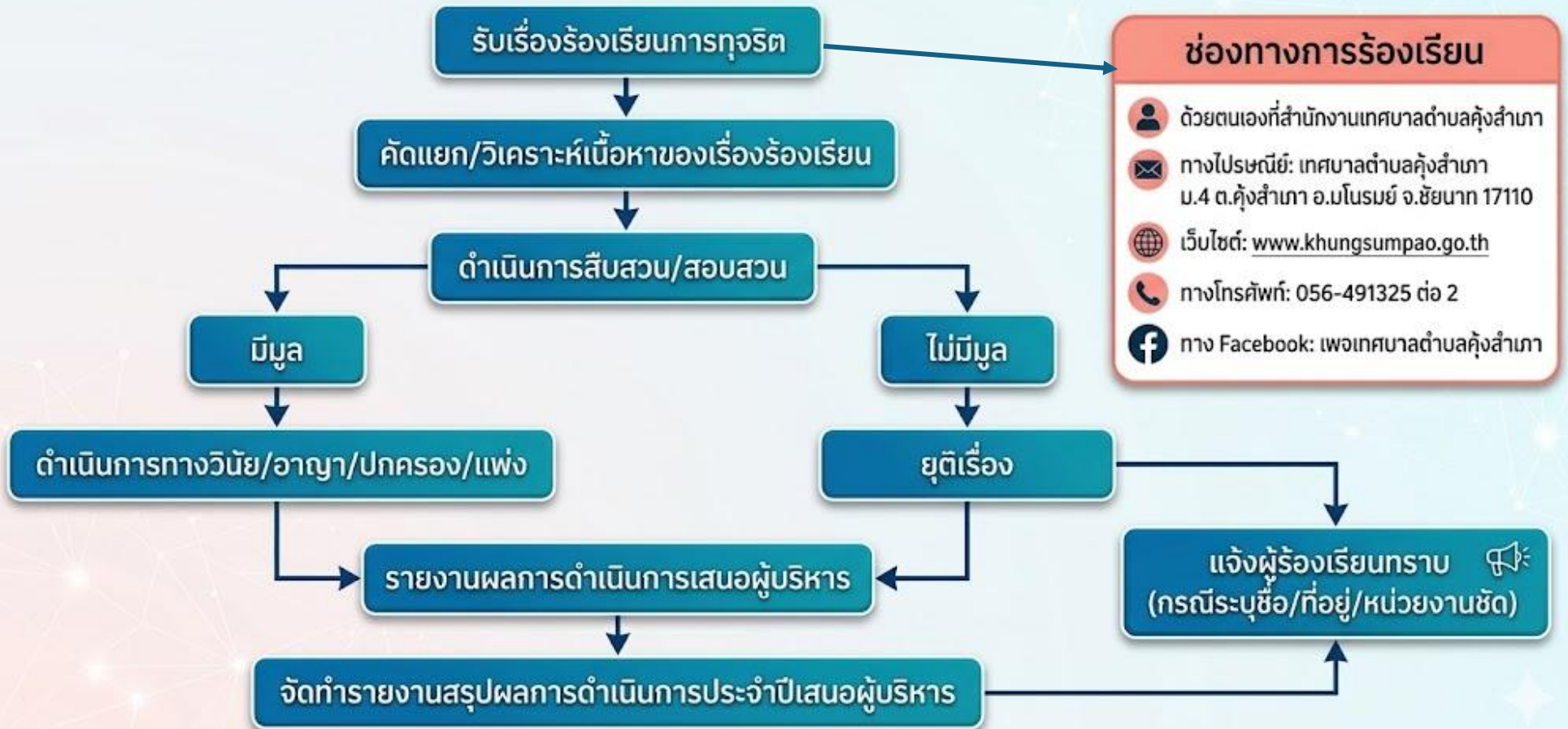
7. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคู้้งสำเภา

ตามที่บ้านเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง..... โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

1. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

.....
.....

2. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

3. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยาน

บุคคล เป็นต้น

4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน.....

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลคู้้งสำเภา

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคู้้งสำเภา

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลคู้้งสำเภา

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)
นายกเทศมนตรีตำบลคู้้งสำเภา