



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

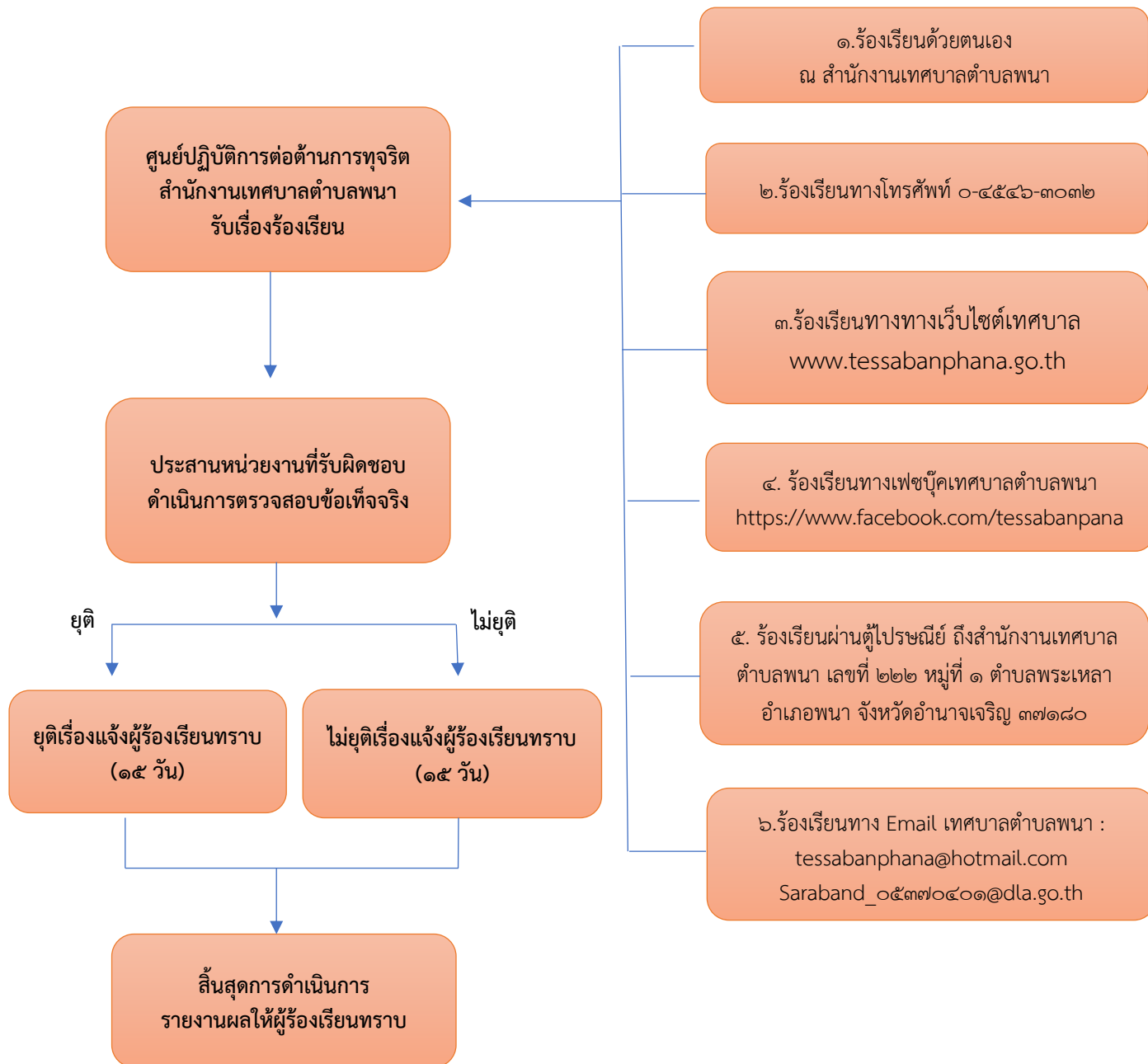
หน่วยงานที่รับผิดชอบ
งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาลตำบลพนา

สำนักงานเทศบาลตำบลพนา
อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ

คำนำ

อาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านการ อำนวยความสะดวก และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเท ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ เพื่อที่ประชาชนสามารถขอ ตรวจสอบ เสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม เทศบาลตำบลพนา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปราม การ ทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ และเป็นแนวทางการ ปฏิบัติการดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหาร ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเป็นธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพนา

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึก ข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติจึงได้ จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลพนา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพนาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพนา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลพนาทราบถึงกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลพนา
๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาลตำบลพนา

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลพนา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง

ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑.	สำนักปลัดเทศบาลตำบลพนา (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒.	ทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๔๖-๓๐๓๒	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓.	ทางเว็บไซต์เทศบาล www.tessabanphana.go.th	ทุกวัน	-
๔.	ทางเฟซบุ๊กเทศบาลตำบลพนา https://www.facebook.com/tessabanpana	ทุกวัน	-
๕.	ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลพนา เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลพระเหลา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๑๘๐	ทุกวัน	-
๖.	ทาง Email เทศบาลตำบลพนา : tessabanphana@hotmail.com Saraband_๐๕๓๗๐๔๐๑@dla.go.th	ทุกวัน	-

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่ เดือน พ.ศ.

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน
ที่อยู่
โทรศัพท์ E-Mail

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

รายละเอียด

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาเกิดเหตุ

เหตุการณ์โดยย่อ

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต

.....

.....

.....

สถานที่ติดต่อกลับ

.....

.....

**** ข้อมูลของท่านจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ****