

คู่มือ
แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

คำนำ

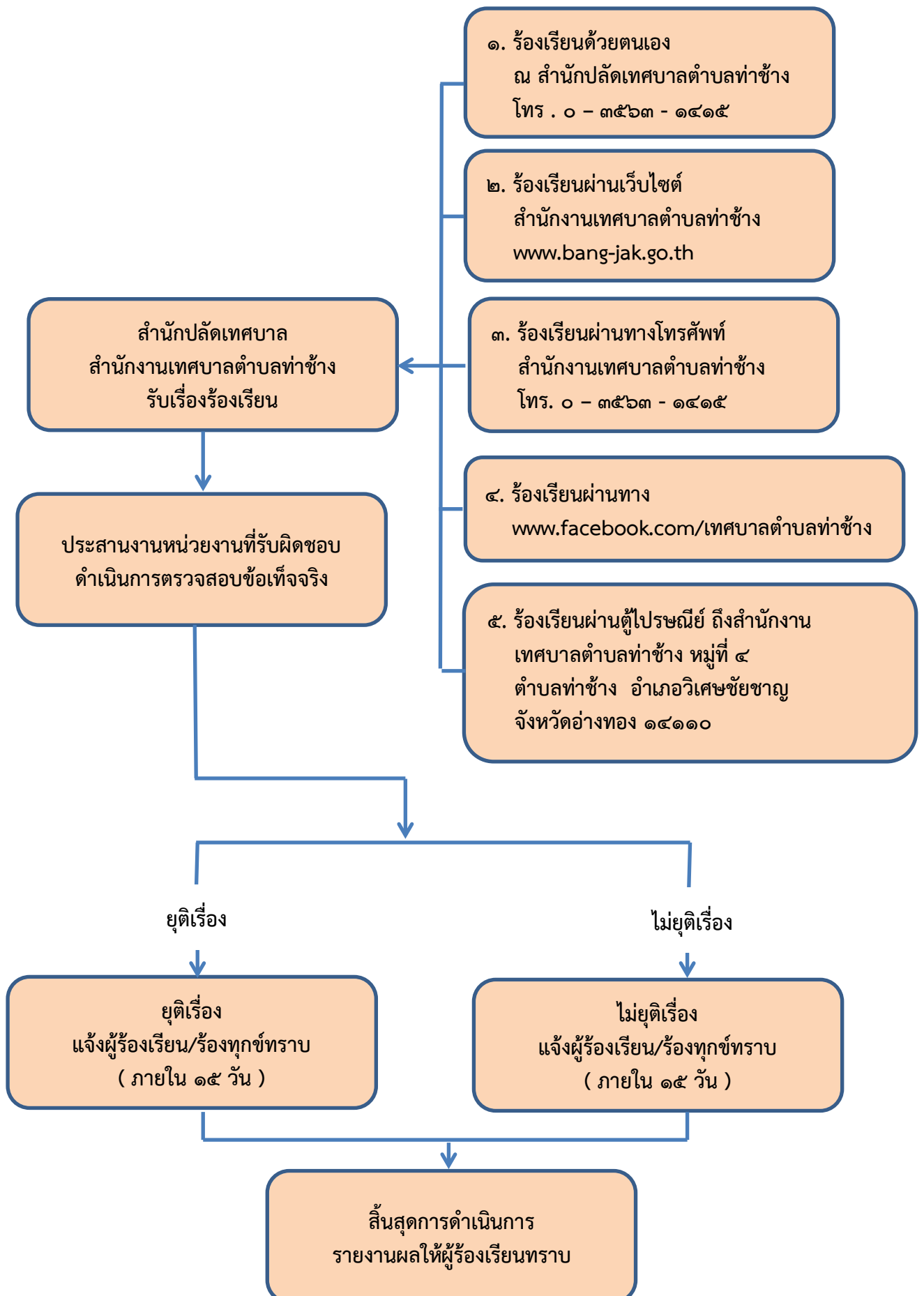
คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

| <u>บทที่</u> | | หน้า |
|--------------|--|------|
| ๑ | แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๑ |
| ๒ | บทนำ | ๒ |
| ๓ | ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๓ |
| ๔ | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๕ | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๕ |
| ๖ | แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ | ๖ |

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๒ บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาล ตำบลบางจัก ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าช้าง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
โทร. ๐ - ๓๕๖๓ - ๑๔๑๕ โทรสาร ๐ - ๓๕๖๒ - ๒๘๗๕
- ช่องทางที่ ๒ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง www.tachangcity.go.th
- ช่องทางที่ ๓ ทางโทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง โทร. ๐ - ๓๕๖๓ - ๑
- ช่องทางที่ ๔ ทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลท่าช้าง
- ช่องทางที่ ๕ ผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง หมู่ที่ ๔
ตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๑๐

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน

๒) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๓) ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต

๔) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของผู้ที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางจัก

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
โทรศัพท์ ๐ - ๓๕๖๓ - ๑๔๑๕ โทรสาร ๐ - ๓๕๖๒ - ๒๙๗๕

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ ดำเนินการดังนี้

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอผู้บริหารทราบ

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอบแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๔.๕.๑ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๔.๕.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | หมายเหตุ |
|---|---|--|
| <p><u>ช่องทางที่ ๑</u> สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าช้าง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) โทร. ๐ - ๓๕๖๓ - ๑๔๑๕</p> | <p style="text-align: center;">ทุกวัน</p> | <p style="text-align: center;">เว้นวันหยุดราชการ</p> |
| <p><u>ช่องทางที่ ๒</u> ทางเว็บไซต์ของ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง www.tachangcity.go.th</p> | <p style="text-align: center;">ทุกวัน</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |
| <p><u>ช่องทางที่ ๓</u> ทางโทรศัพท์ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง โทร. ๐ - ๓๕๖๓ - ๑๔๑๕</p> | <p style="text-align: center;">ทุกวัน</p> | <p style="text-align: center;">เว้นวันหยุดราชการ</p> |
| <p><u>ช่องทางที่ ๔</u> ทาง www.facebook.com เทศบาลตำบลท่าช้าง</p> | <p style="text-align: center;">ทุกวัน</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |
| <p><u>ช่องทางที่ ๕</u> ผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าช้าง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๑๐</p> | <p style="text-align: center;">ทุกวัน</p> | <p style="text-align: center;">-</p> |

บทที่ ๖
หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....
จังหวัด.....
โทรศัพท์.....
E-mail

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด :

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

.....

.....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ..... สกุล

.....

หน่วยงาน

.....

หมายเลขโทรศัพท์

.....

* สถานที่ติดต่อกลับ :

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

