



คู่มือ/แนวทางการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเมืองเก่า มีหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองเก่าทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เรังรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๗ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ก. ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ชัดเจน

ข. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

ง. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า

๕.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕.๓ ทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) : เลขที่ ๖๓ หมู่ ๘ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๓.๔ โทรศัพท์ ๐ - ๔๓๒๕-๘๑๐๒-๕

๓.๕ โทรสาร ๐ - ๔๓๒๕ - ๘๑๐๖

๓.๖ ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองเก่า : <https://www.muangkaokk.go.th/>

๓.๗ ทาง Email เทศบาลตำบลเมืองเก่า : saraban-muangkaokk@lgo.mail.go.th

๓.๘ ทาง Facebook เทศบาลตำบลเมืองเก่า : <https://www.facebook.com/Mueangkaokk>

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ ขั้นตอนกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามช่องทางต่าง ๆ

๖.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานงานกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง เทศบาลตำบลเมืองเก่า เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑.๓ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง เทศบาลตำบลเมืองเก่า ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีเรื่องยุติ

- ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

กรณีเรื่องไม่ยุติ

- ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๖.๑.๔ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้บริหาร

๖.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด วัน เดือน ปี ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วัน เดือน ปี เวลา และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง เทศบาลตำบลเมืองเก่า จะต้องลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง เทศบาลตำบลเมืองเก่า และผู้เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๗ วัน เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี

๗. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๕-๘๑๐๒-๕	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Email	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๗ วันทำการ	

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด::.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ:

.....

**** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**