



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลแชแล

อำเภอกุมภวาปี

จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน / กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เอกสารฉบับนี้ เกิดจากการรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลแซแลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักปลัด งานนิติการ
เทศบาลตำบลแซแล

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแชแลมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลแชแลทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลแชแล ๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๕๐ หมู่ ๗ ตำบลแชแล อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ๓) เว็บไซต์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลแชแล <http://www.chaelae.go.th/form๖.php> , เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลแชแล <https://www.facebook.com/chaelae> ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๒๑๙ ๗๙๗ ๕) ร้องเรียนทางอีเมลเทศบาลตำบลแชแล saraban@chaelae.go.th ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ที่เทศบาลตำบลแชแลจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลแชแล เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้กรอบิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพตติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพตติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

- งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ทำหน้าที่ รับแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ทุกกองงาน รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในส่วนงาน

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลแชแล
- ๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๕๐ หมู่ ๗ ตำบลแชแล อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
- ๓) เว็บไซต์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลแชแล
 - <http://www.chaelae.go.th/form๖.php> ,
 - เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลแชแล
 - <https://www.facebook.com/chaelae>
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๒๑๙ ๗๙๗
- ๕) ร้องเรียนทางอีเมลเทศบาลตำบลแชแล saraban@chaelae.go.th

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแชแล ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ้างที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

(๒) ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

/๖) ระบุวัน...

๖) ระบุวัน เดือน ปี

๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

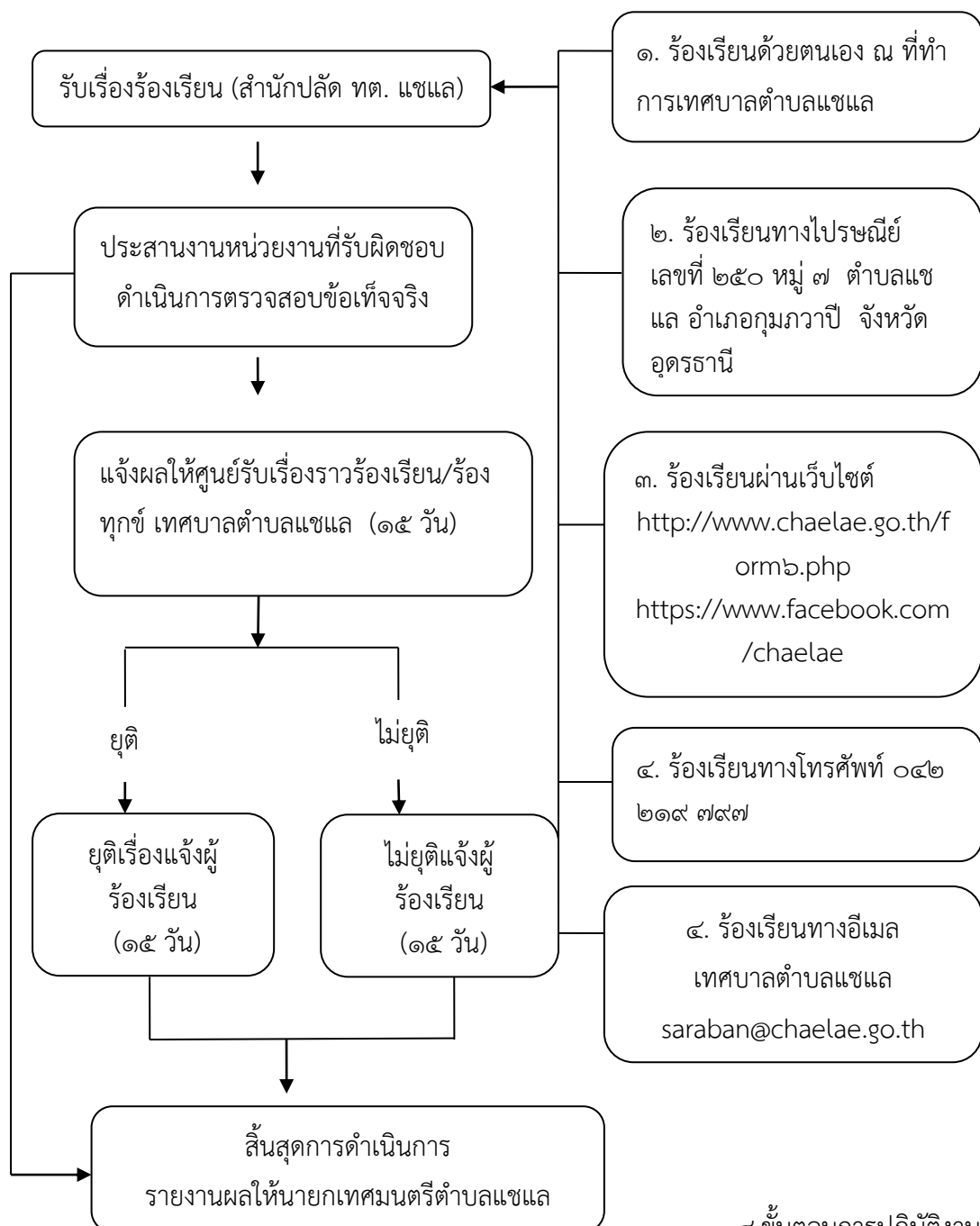
(๓) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕ (๒)

๗. แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแซแล จัดเก็บเรื่อง

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ เทศบาลตำบลแซแล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางอีเมล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานเทศบาลตำบลแชแล

ອຳເກດກຸມກວາປີ

จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแชแล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลแซแลพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

ซึ่งมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน คือ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)