



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบัวส่วง

ตำบลส่วง อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร

เทศบาลตำบลบัวส่วง อำเภอพรณานิคม

จังหวัดสกลนคร

คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบัวสว่าง จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบัวสว่าง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบัวสว่าง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑ - ๒

ช่องทางการร้องเรียน

๒ - ๓

แผนผังกระบวนการจัดการ

๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๕

การรายงาน/แจ้งผลการดำเนินการ

๕

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลบัวสว่าง

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนด แนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง เป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลบัวสว่าง ที่จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบัวสว่าง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบัวสว่าง ทราบ ช่องทางและขั้นตอนกระบวนการในการร้องเรียนร้องทุกข์

๓. เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อเทศบาลในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปโดยถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายกำหนด

๕. เพื่อป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลบัวสว่าง ตั้งอยู่ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการ รายงานผลการดำเนินงาน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบัวสว่างและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบลบัวสว่าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การดำเนินการใดๆ เพื่อให้ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ยุติลง และให้หมายความถึงการส่งต่อข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ

“คำร้องเรียนการทุจริต” หมายความว่า คำร้องที่ผู้ร้องได้ยื่นหรือส่งต่อเทศบาลตำบลบัวสว่างให้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การสั่งการอนุมัติหรือดำเนินการใดๆ โดยไม่ชอบ และหมายความรวมถึงหนังสือจากหน่วยงานราชการที่แจ้งให้เทศบาลได้รับทราบเรื่องร้องเรียนนั้นด้วย

“พนักงานเทศบาล” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้าง สังกัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๖. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

๖.๑ เว็บไซต์เทศบาลตำบลบัวสว่าง www.buasawang.go.th หัวข้อ การร้องเรียนด้านการทุจริต

๖.๒ จดหมายหรือบัตรสนเท่ห์ ส่งทางไปรษณีย์หรือจัดส่งด้วยตนเอง ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง ตำบลสว่าง อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร

๖.๓ โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๙๗๓-๐๑๖

๖.๔ ร้องเรียนทาง Facebook LINE เทศบาลตำบลบัวสว่าง

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗.๑ กรณีร้องเรียนทางจดหมายหรือบัตรสนเท่ห์ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗.๒ กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊คเทศบาล สามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. มาตรฐานงาน

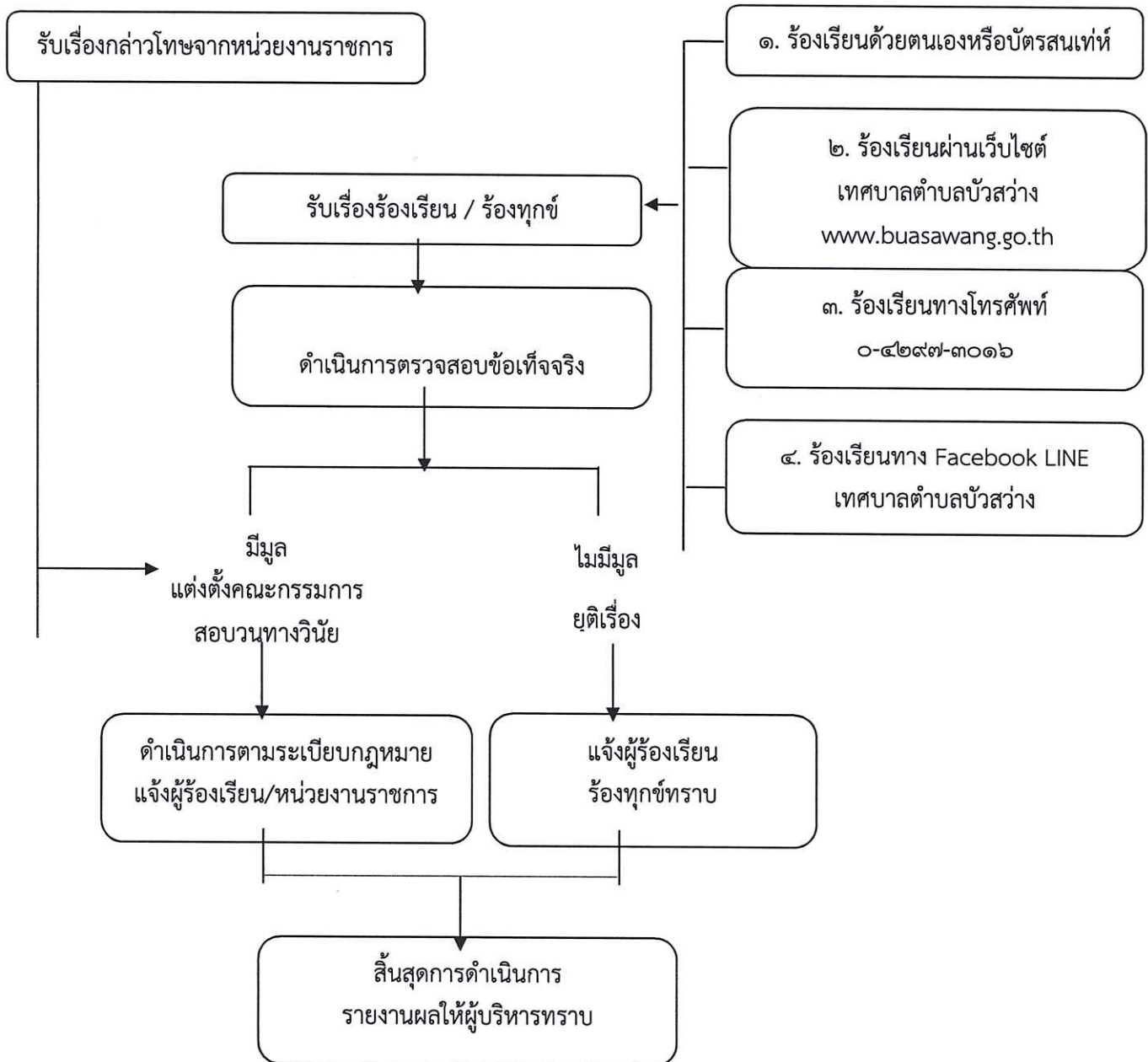
๘.๑ การดำเนินการเมื่อได้รับคำร้องเรียนการทุจริตให้ถือเป็นคำกล่าวโทษพนักงานเทศบาล ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐาน

๘.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทำการสืบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด ภายใน ๑๕ วัน ถ้าไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง ถ้ามีมูลให้ส่งเรื่องให้งานนิติการดำเนินการตั้งเรื่องสอบสวนทางวินัยต่อไป

๘.๓ การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นที่แจ้งให้เทศบาลดำเนินการ เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ป.ป.ช. หรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หน่วยงานราชการอื่น ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงอีก

๘.๔ หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือสอบสวนทางวินัยแล้วเห็นว่าเข้าข่ายเป็นความผิดอันมีโทษทางอาญาให้ดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนด้วย

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทำเป็นหนังสือร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบัวสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันตรวจสอบ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๙๗-๓๐๑๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง www.buasawang.go.th Face Book และ LINE	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันตรวจสอบ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีการร้องเรียนด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่มอบแบบคำร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ลงรับเอกสารในสมุดทะเบียนลับ

๑๑.๒ กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือทางเว็บไซต์หรือ Face Book LINE หน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกและลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน

๑๑.๓ กรณีการส่งหนังสือร้องเรียนให้ตรวจสอบว่ามีรายละเอียดผู้ร้อง รายละเอียดพฤติการณ์ที่ร้องเรียนหรือไม่ หากหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ที่ไม่มีรายละเอียดผู้ร้องให้ยุติเรื่อง เว้นแต่กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อราชการให้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการดำเนินงานในเรื่องที่ร้องเรียนนั้นต่อไป

๑๑.๔ กรณีได้รับหนังสือจากหน่วยงานราชการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ส่งเรื่องให้งานนิติการดำเนินการตั้งเรื่องสอบสวนทางวินัยโดยไม่ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ/ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ เมื่อได้รับคำร้องเรียนให้เทศบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ

๑๒.๒ ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้ร้องทราบทุกหกเดือน

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง
ตำบลสว่าง อำเภอพรรณานิคม
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลบัวสว่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม
อำนาจหน้าที่ต่อไปในเรื่องดังต่อไปนี้

รายละเอียดข้อเท็จจริง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยมีหลักฐานแนบมาพร้อมคำร้องดังนี้

๑.....

๒.....

๓.....

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

แบบบันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์เทศบาล Face Book LINE)

ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบัวสว่าง
ตำบลสว่าง อำเภอพรรณานิคม
จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง

ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบัวสว่างได้รับเรื่องร้องเรียนจากนาย/
นาง/นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....

รายละเอียดข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- ความเห็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

- ความเห็น/ข้อสั่งการปลัดเทศบาล

.....

.....

.....

(นางเหมรัตน์ เหมะธูลิน)
ปลัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

- ความเห็น/ข้อสั่งการนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง