



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบัวสว่าง

ตำบลสว่าง อำเภอพรณานิคม จังหวัดสกลนคร

โดยงานนิติการ เทศบาลตำบลบัวสว่าง

เทศบาลตำบลบัวสว่าง อำเภอพรณานิคม

จังหวัดสกลนคร

คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบัวสว่าง จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบัวสว่าง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบัวสว่าง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑ - ๒

ช่องทางการร้องเรียน

๒ - ๓

แผนผังกระบวนการจัดการ

๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๕

การรายงาน/แจ้งผลการดำเนินการ

๕

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบัวสว่าง โดยงานนิติการ เทศบาลตำบลบัวสว่าง

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 ประชาชนผู้ที่มาติดต่อหรือได้รับบริการจากเทศบาลตำบล บัวสว่างและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินการ ของเทศบาลตำบลบัวสว่าง

“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

๖.๕ สามารถร้องเรียนได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบัวสว่าง จังหวัดสกลนคร

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๗.๒ กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์หรือเฟสบุ๊คเทศบาล สามารถร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. มาตรฐานงาน

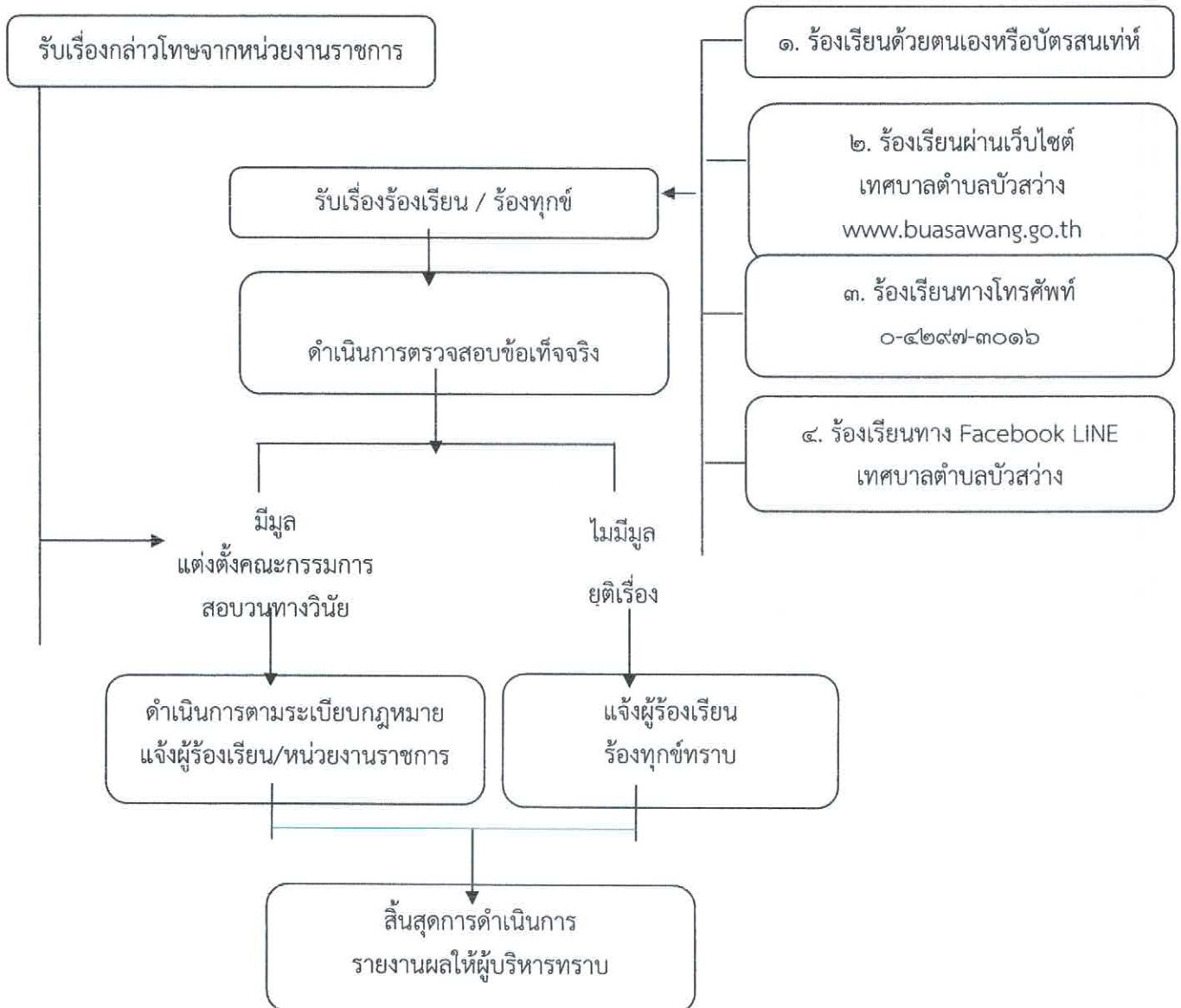
๘.๑ การดำเนินการเมื่อได้รับคำร้องเรียนการทุจริตให้ถือเป็นคำกล่าวโทษพนักงานเทศบาล ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุพยานหลักฐาน

๘.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทำการสืบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดภายใน 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	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทำเป็นหนังสือร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบัวสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ นับจากวันตรวจสอบ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๘๗-๓๐๑๖	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 รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบทุกหกเดือน

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 อำเภอพิจิตร
จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง

ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบัวสว่างได้รับเรื่องราวร้องเรียนจากนาย/
นาง/นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

รายละเอียดข้อเท็จจริงดังต่อไปนี้

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

- ความเห็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

.....
.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

- ความเห็น/ข้อสั่งการปลัดเทศบาล.....

.....
.....

(นางเหมารัตน์ เหมะธูลิน)

ปลัดเทศบาลตำบลบัวสว่าง

- ความเห็น/ข้อสั่งการนายกเทศมนตรี

.....
.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบัวสว่าง