แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม การแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวย ความสะดวก สร้างความรู้ความเข้าใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แบบฟอร์ม ช่องทาง และวิธีหรือขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจหน่วยงาน มีช่องทางการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติของ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ให้ดียิ่งขึ้น และหวังว่าคู่มือที่จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการประชาชนได้อย่างดียิ่ง

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
แผนผังกระบวนขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแกไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลแหลมทอง จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการาข้อร้องเรียนการทุจรติและประพฤติมิชอบ กรณีเกิดการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ประกอบกับ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ การเฝ้าระวัง ดัง*นั้น* เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มีระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเริมตั้งแต่การรับเรืองร้องเรียน การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ การส่งเรืองให้สำนัก/กองงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการยุติเรื่อง โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมและเพื่อให้การแกไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผ้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อมเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ตามกระบวนการจัดการเรื่องด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนอย่างสูงสุด

๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เลขที่ 599 หมู่ 7 ตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๔. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรืองเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับ กฎหมายระเบียบหรือหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

๔) เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

"ทุจริต" หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดชื่อหน่วยงาน เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อชื่อเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

"การดำเนินการ" หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก่ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

"ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ " หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่'ระบบกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ขอร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้ากระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอด ๒๔ชั่วโมง

๘. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ 934 036 ต่อ 115

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบชื่อหน่วยงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๕) เว็บไซต์ http://vwww.nongpailomcity.go.th/

๖) Facebook เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่ล้อม หมายเลข 044-934036 ต่อ 110

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังกระบวนขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติธชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อเฟสบุ๊คแอพพีเคชั่น หรือร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานมี	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองไผ่ล้อม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

หลักเกณฑ์ในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ตนเองได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่

๑.๒) กระทำความผิดต่อหน้าที่ราชการ

๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔) กระทำการนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๕) ข้อร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นเรื่องที่มีหลักฐานปรากฏชัด หรือพยานบุคคน

๑.๖) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลแหลมทอง

๑.๗) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒. ข้อร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องระบุข้อมูลดังนี้

๒.๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน รวมถึงกรณีส่งเรื่องเรียนผ่านทางช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์หน่วยงาน หรือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๕) ลายมือชื่อ

๒.๖) ระบุวันเดือนปี

๒.๗) ระบุพยานเอกสาร หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

การบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ,ช่วงเวลาการกระทำความผิด , พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เพื่อจัดเก็บข้อมูลสถิติ นำเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบ หากมีสถิติการร้องเรียนมาก จะได้หาแนวทางแกไข ปรับปรุงต่อไป

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ การดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายภายใน ๓๐ วัน ทำการ

แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารแนบท้าย)

ภาคผนวก

/แบบคำร้อง...

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

เขียนที่ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ .....เวลา..... น.

เรื่อง .....

เรียน นายก .....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล ..... อายุ .....ปี
อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ซอย.....ถนน ..... ตำบล.....
อำเภอ ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์ .....
ช่องทางการรับเรื่อง I2J มาด้วยตนเอง I I ทางไปรษณีย์ I I ทางโทรศัพท์ I Iทางเว็บไซต์
I I ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน I I อื่น ๆ.....

ขอร้องเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล ..... อายุ.....ปี
สังกัด ..... ตำแหน่ง ..... ระดับ.....
ช่วงเวลาการกระทำความผิด .....
พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด
ดังนี้.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด
๒) ..... จ้านวน ..... ชุด
๓) ..... จ้านวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)