

คู่มือ
แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ

อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

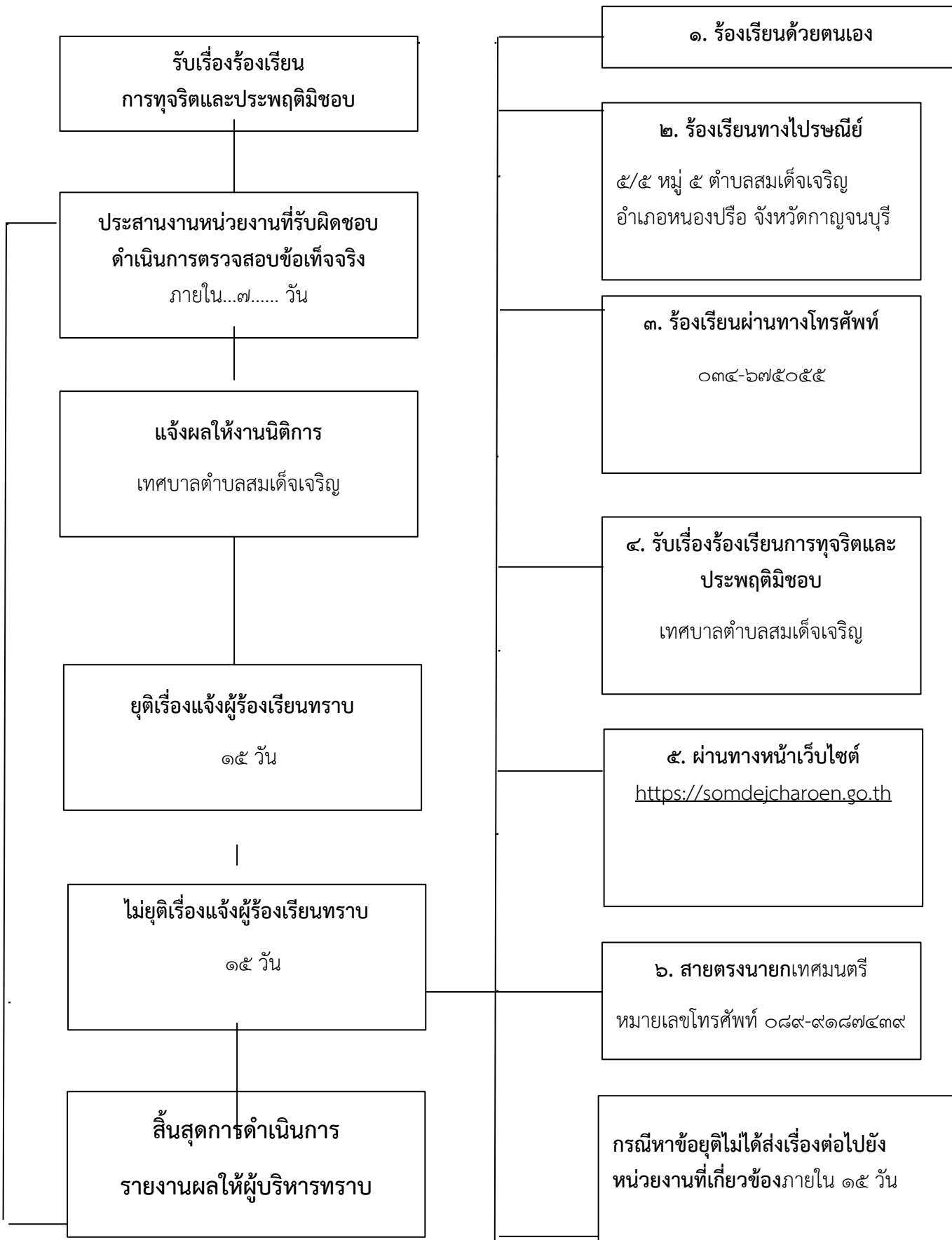
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
- ๒) ทางไปรษณีย์ ๕/๕ หมู่ ๕ ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๖๗๕๐๕๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <https://somdejcharoen.go.th>
- ๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญ หมายเลข ๐๘๙-๙๑๘๗๔๓๙

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทาง แจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานนิการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	งานนิการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	งานนิการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานนิการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
สายตรงนายก ชื่อหน่วยงานเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ	ทุกวันทำการ	งานนิการ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน อายุ อาชีพ และหมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)
- ๒) กรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน สังกัดพฤติการณ์ของผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้อบรมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่(ที่อยู่หน่วยงาน.....
.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อาชีพ.....หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้.....

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน.....

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

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย