



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

เทศบาลเมืองดอนสัก
อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

ด้วยเทศบาลเมืองดอนสัก มีเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานจรรยาบรรณของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลเมืองดอนสัก จึงมีหน้าที่สนับสนุนป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและสนับสนุนเจตนารมณ์ในการป้องกันการทุจริต เทศบาลเมืองดอนสัก จึงจัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โดยมีรายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน มีการกำหนดรายละเอียดขั้นตอน ต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ งานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองดอนสัก

เทศบาลเมืองดอนสัก

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๓
๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๔
๑๐. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	๔
๑๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองดอนสัก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลเมืองดอนสัก มีเจตนาธรรมและความมุ่งมั่นที่จะร่วมกันสร้างองค์กรแห่งความใสสะอาดภายใต้หลักการของกฎหมาย ความซื่อสัตย์ สุจริต ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และมาตรฐานจรรยาบรรณของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ทุกรูปแบบและเพื่อเป็นการแสดงเจตนาธรรมการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลเมืองดอนสัก จึงมีหน้าที่สนับสนุน ป้องกัน และต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนัก ถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยต้องถือปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์

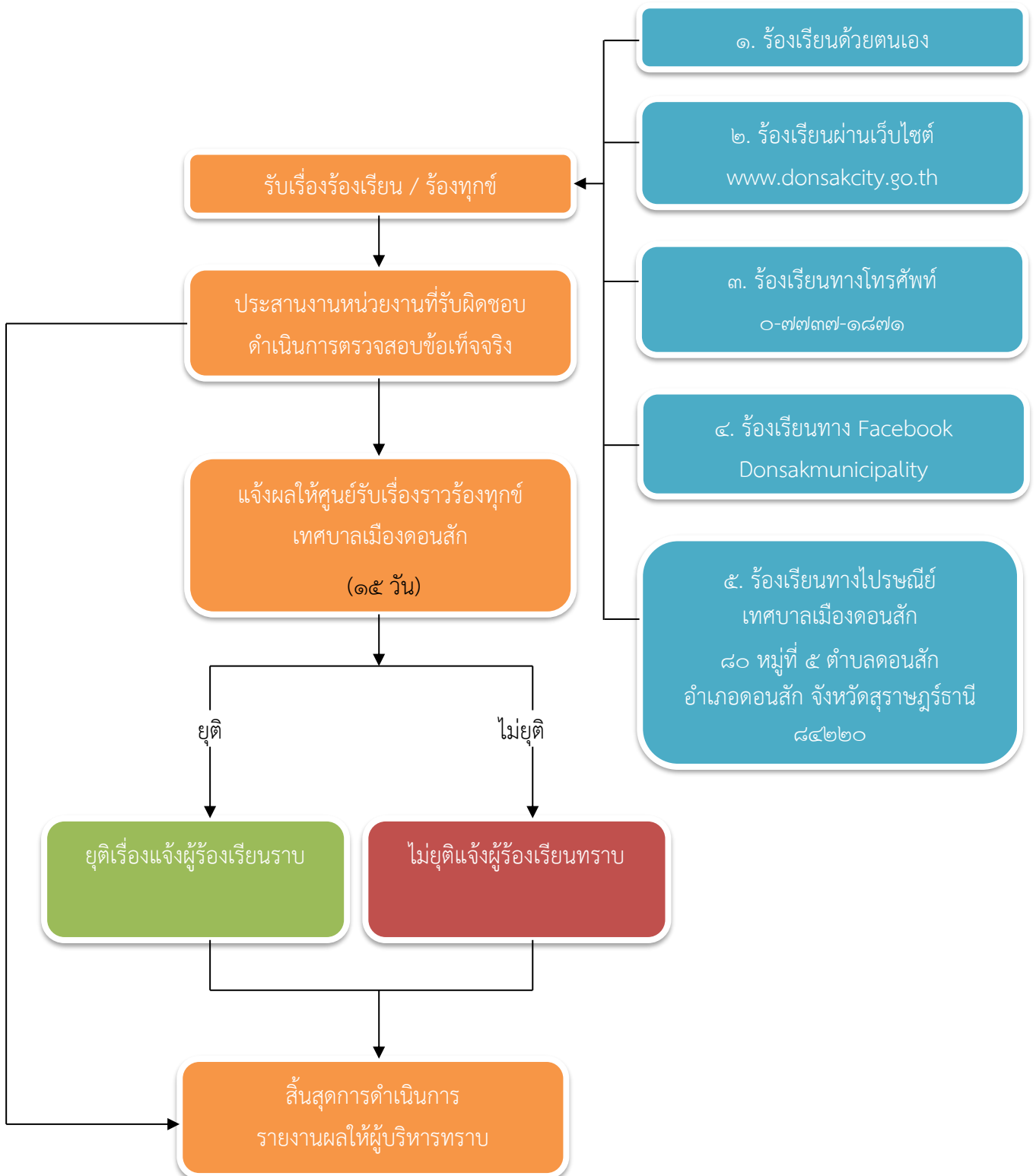
๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๔.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๕.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น หรือใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานต่าง ๆ (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง มิได้คาดหวังสร้างกระแสหรือข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๕.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองดอนสัก

๕.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองดอนสัก

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาลเมืองดอนสัก โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๔ เจ้าหน้าที่...

๗.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๘. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๐. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๑๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลเมืองดอนสัก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.donsakcity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๗ ๗๘๗๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลเมืองดอนสัก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ๘๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลดอสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการเทศบาลเมืองดอนสัก

อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลเมืองดอนสัก

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลเมืองดอนสัก
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตาม
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองดอนสัก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองดอนสัก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกเทศบาลเมืองดอนสัก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)