คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย

อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและตรวจสอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๕-๖

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนิตมคำสร้อย มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วาจกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดหล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมงากทุกภาคีเครือข่ายต้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อยทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาล (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ ๒ ทางไปรษณีย์

ช่องทางที่ ๓ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๖๘-๑๐๖๕ ต่อ ๑๐๓

ช่องทางที่ ๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่ ๕ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nikhomkhamsoi.go.th

ช่องทางที่ ๖ ทาง Face Book เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดขอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเวียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑) บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔.ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑) ใช้ถ้อยคำหรือความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเข้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถคำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความซอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย

๓.๒.๔) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑.คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือตากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าระรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑)หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย

๔.๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ

๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑. ให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. แจ้งผลหรือขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน

๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหาร

๔.๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔) การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕)การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

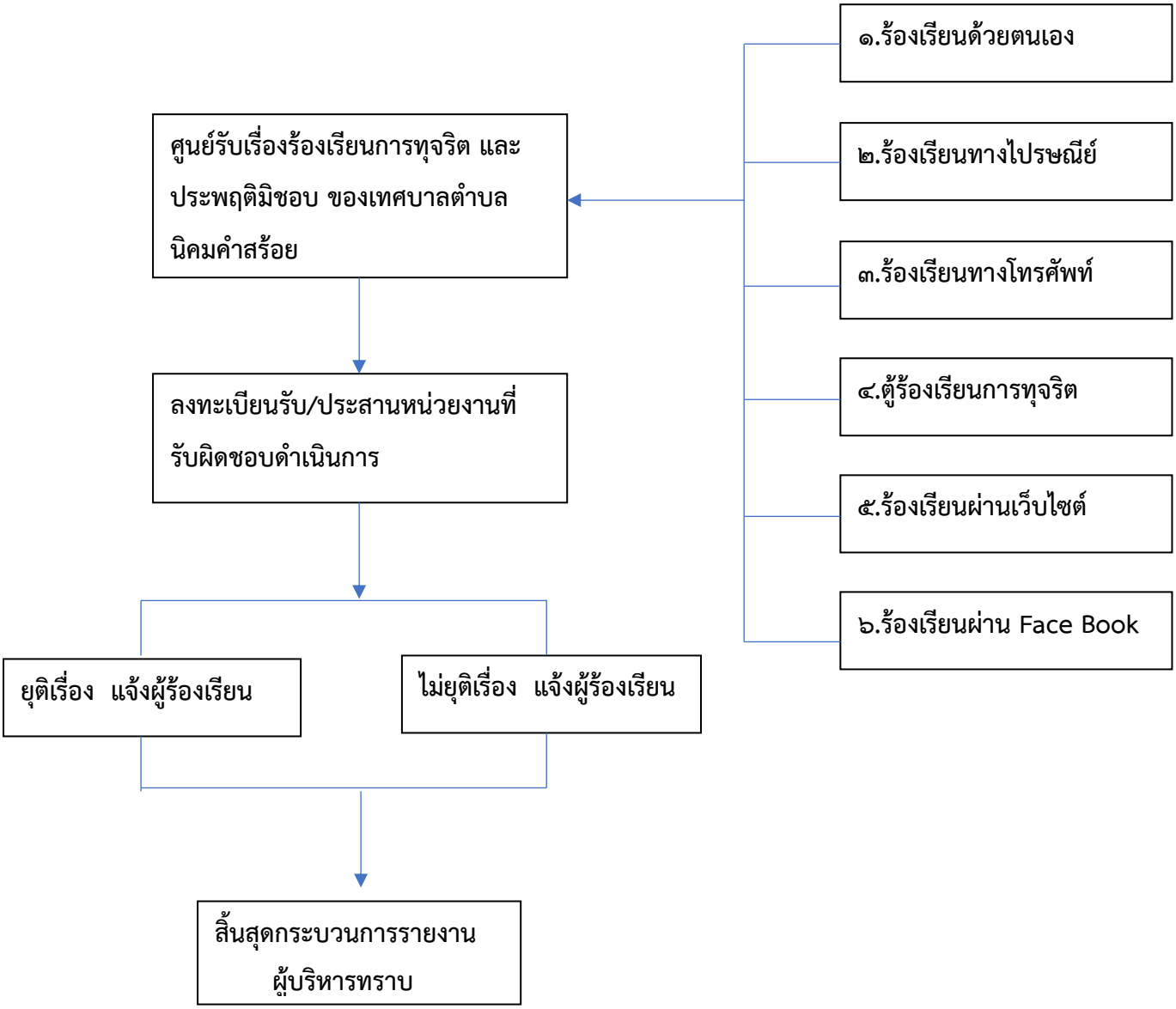
-รายงานข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

-รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๕.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและตรวจสอบ

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง**	**ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา**	**หมายเหตุ**
๑.สำนักปลัดเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒.ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย เลขที่ ๕๑๙ หมู่ ๕ ต.นิคมคำสร้อย อ.นิคมคำสร้อย จ.มุกดาหาร ๔๙๑๓๐	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๖๘-๑๐๖๕ ต่อ ๑๐๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๔.ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nikhomkhamsoi.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖.ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อ -สกุล ผู้ร้องเรียน.....
ที่อยู่.....
หมายเลขโทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน
(เรื่อง).....
.....
รายละเอียด.....
.....
.....
.....
วัน เดือน ปี หรือช่วงที่เกิดเหตุ.....
เหตุการณ์โดยย่อ.....
.....
.....
.....
ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....
.....
.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ -สกุล .....
ที่อยู่.....
หมายเลขโทรศัพท์.....
E-mail.....

***สถานที่ติดต่อกลับ.**.....
.....

***ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย
อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนิคมคำสร้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลนิคมคำสร้อย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด
๒.....จำนวน.....ชุด
๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)