



คู่มือแนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลตอมโมง
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักปลัดเทศบาล

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดอนโมง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลดอนโมง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความ ถูกต้องยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

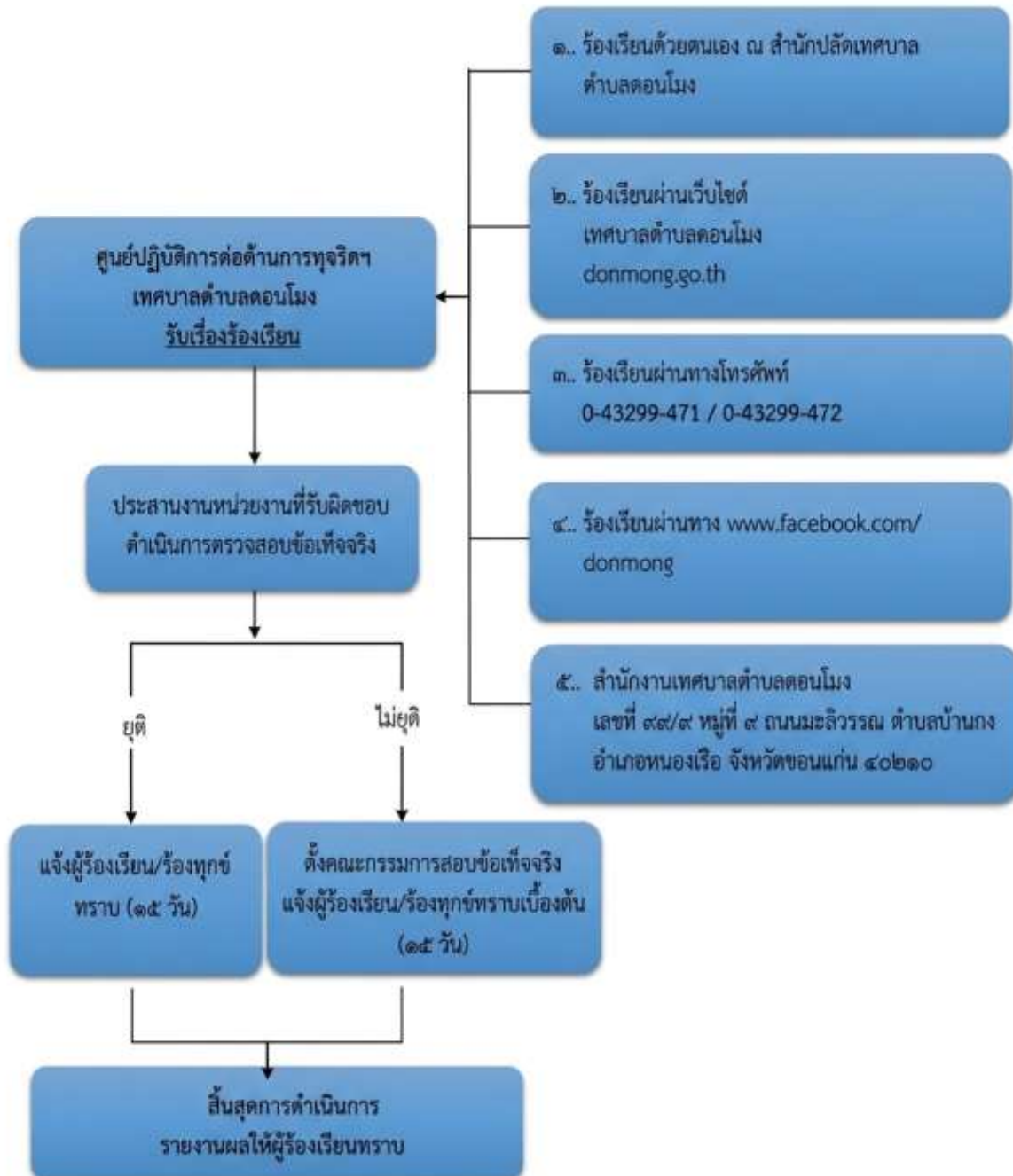
งานการเจ้าหน้าที่
สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ ๒	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติชอบ



บทที่ ๒ บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลดอนโม่งมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร เทศบาลตำบลดอนโม่ง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาร ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ เทศบาลตำบลดอนโม่ง ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนโม่ง (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง)
- ช่องทางที่ ๒ โทร. ๐-๔๓๒๙๙-๔๗๑ / ๐-๔๓๒๙๙-๔๗๒
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.donmong.go.th/>
- ช่องทางที่ ๔ ทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลดอนโม่ง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนโม่งเลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ถนนมะลิวรรณ ตำบลบ้านกง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางกา ดำเนินการให้ เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทาง ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสานเร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส กรณีทำบัตรสนเท่ห์จะได้รับพิจารณาไว้เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน

๑. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ โดยระบุช่วงเวลาการกระทำความผิด และสถานที่ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือ ข้อความสุภาพ

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่อง เฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนโมง

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลดอนโมง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน

การทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน การทุจริตประจำปี

บทที่ ๕
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ เรื่องข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลดอนโมง (กรณีร้องเรียนด้วยตัวเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒.ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๙๙-๔๗๑/ ๐-๔๓๒๙๙-๔๗๒ ต่อ ๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานเทศบาลตำบลดอนโมง https://www.donmong.go.th/ หน้าหลักเว็บไซต์ : เมนู e- Service หัวข้อ แจ้งเรื่องทุจริต เลือกประเภทการทุจริตที่ต้องการแจ้ง กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน หรือแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง กดส่งรายงานการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ทาง facebook.com/เทศบาลตำบลดอนโมง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕.ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอนโมง เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ถนนมะลิวรรณ ตำบลบ้านกง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่เดือนพ.ศ.

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด:.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ:

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์

*สถานที่ติดต่อกลับ:

.....

.....

**ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ