



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลดอนมอญ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

www.donmong.go.th

คำนำ

เทศบาลตำบลดอนโมง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลดอนโมง ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน คู่มือนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีแบบฟอร์มเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลดอนโมง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลดอนโมง ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความพึงพอใจได้รับบริการที่ดี และยังมีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ดังนี้

- ๑) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลดอนโมง ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลบ้านกง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๔๐
- ๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนโมง www.donmong.go.th
- ๓) เฟสบุ๊ก สำนักงานเทศบาลตำบลดอนโมง
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๒๙๙๔๗๑-๒ ต่อ ๒๒

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดอนโมง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลัก ภายใต้การอภิบาลรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าการะบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้อง กับระเบียบ หลักเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น
- ๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติงานหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดอนมอญ เช่น การประพัตติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลดอนมอญ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่นมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลดอนมอญ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลดอนมอญ

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพัตติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๔.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ คำนึงจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๔.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคุ้มครองจรรยาบรรณให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ติดตามและประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการคุ้มครองจรรยาบรรณเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส

๕.๑ ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลดอนมอญ เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลบ้านกง อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๔๐

๕.๒ เว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนมอญ www.donmong.go.th

๕.๓ เฟสบุ๊ก สำนักงานเทศบาลตำบลดอนมอญ

๕.๔ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๕.๕ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๒๙๙๔๗๑-๒ ต่อ ๒๒

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องและ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพัตติมิชอบ โดยมีแบบฟอร์มกรอกข้อมูล

๖.๒ เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๖.๓ เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อเท็จจริง

๖.๔ เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖.๕ เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๖ เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. ลงวัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริงหรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของหน้าที่ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดอนโม่ง

๘.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

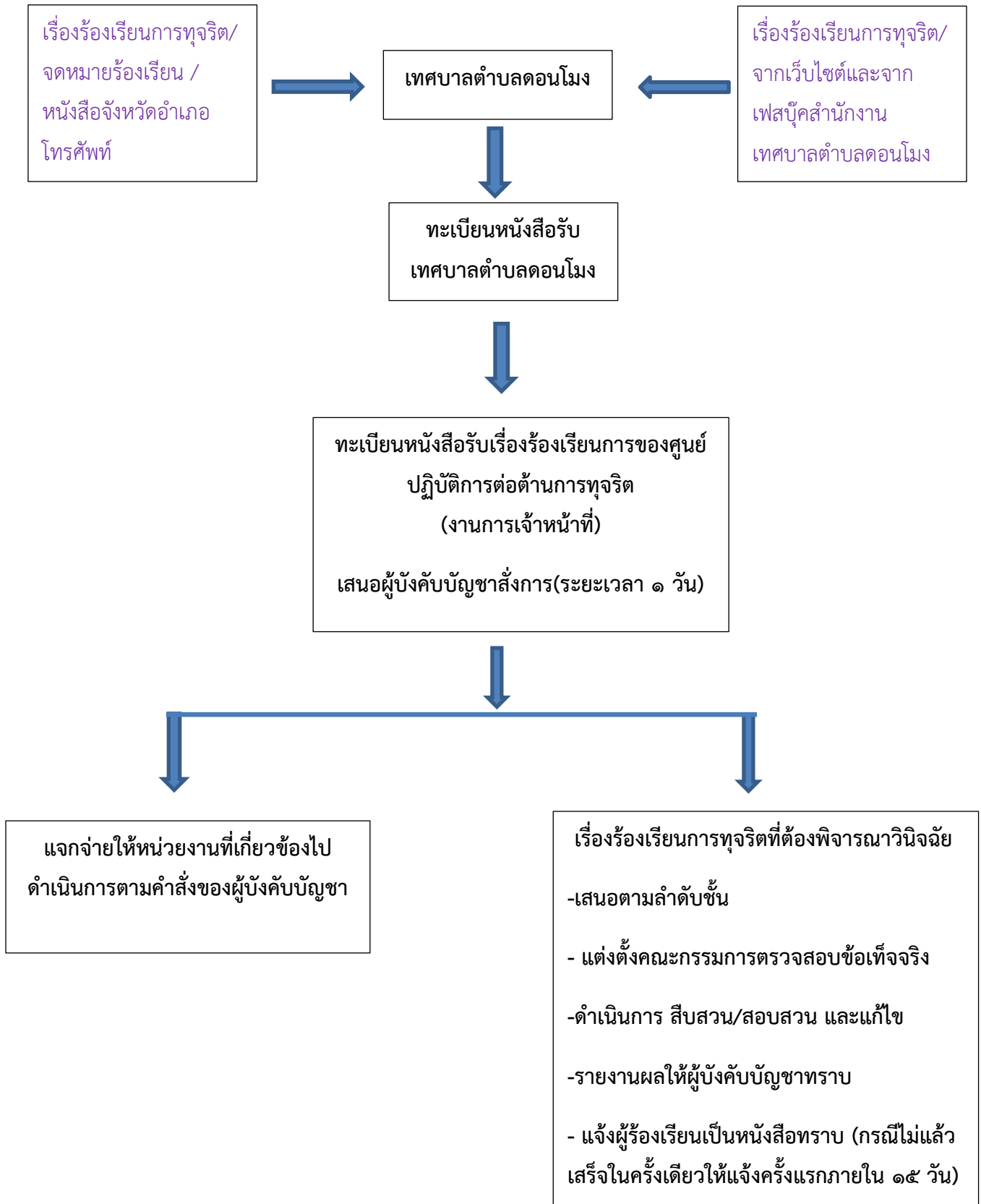
๙.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อจะได้รวบรวมและสรุปรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

๙.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐.๑ รวบรวมและสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส และรายงานหลังจากสิ้นงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต





แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต (ด้วยตนเอง)

ที่ เทศบาลตำบลดอนโม่ง
ตำบลบ้านกง อำเภอนองเรือ
จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนโม่ง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลดอนโม่ง พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้า ขอรับรองว่า คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยส่งเอกสาร
หลักฐานประกอบการร้องเรียน แจ้งเบาะแส ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

