



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่



ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



งานนิติการ เทศบาลตำบลกุสุมาลย์
อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

www.kudsim.go.th

โทร. ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗ โทรสาร. ๐๔๓-๘๕๙๕๘๗

คำนำ

เทศบาลตำบลกุตสิมมีบทบาทหลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เทศบาลตำบลกุตสิมได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ซึ่งเทศบาลตำบลกุตสิมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ เทศบาลตำบลกุตสิม

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลกุตสิมมีบทบาทหลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลกุตสิม ประกอบด้วย

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลกุตสิม โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ ห้องสำนักปลัด ทต.กุตสิม
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุตสิม www.kudsim.go.th
- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลกุตสิมจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ในการทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุตุสมีใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน / การแจ้งเบาะแส หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลกุตุสมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลกุตุสมีทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
๓. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น
๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. นิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลกุตุสมี

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลกุตุสมี ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลกุตุสมี

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกุดสีมได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดสีม ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดสีม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดสีม เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลกุดสีม เป็นต้น

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิถุนายน ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและ รวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราว ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลกุดสีม โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ ห้องสำนักปลัด ทต.กุดสีม
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุดสีม www.kudsim.go.th
- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗

๒. เป็นศูนย์กลางการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานการจัดการเรื่องทุจริตของเจ้าหน้าที่

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน / เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

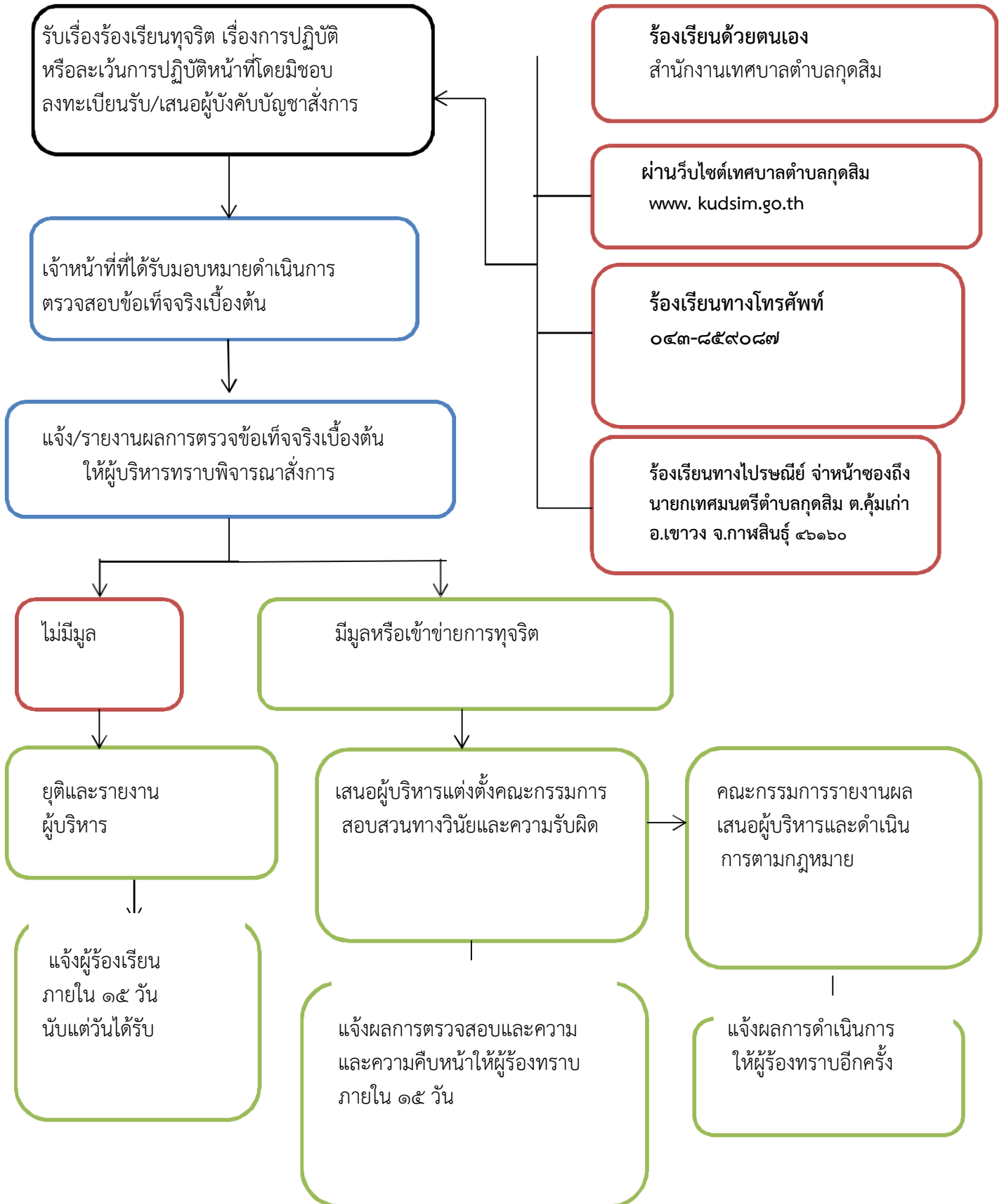
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี
มูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่
สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๓. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลกุตุสมีได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อ
ร้องเรียนการทุจริต ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมา
ประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตุสมี

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการระยะเวลาการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ



ภาคผนวก



คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ข้าพเจ้า (นาย,นางสาว,นาง).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตเพื่อให้เทศบาลตำบลกุสุมาลย์พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้เทศบาลดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อให้โปรดพิจารณาอนุเคราะห์และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องขอ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ที่ กส ๕๒๗๐๑/



สำนักงานเทศบาลตำบลกุสุมาลย์
ตำบลคุ้มเก่า อำเภอเขาวง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ ท่านได้มีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่.....โดยระบุว่า ได้รับความ
เดือดร้อนเนื่องจาก.....นั้น

เทศบาลตำบลกุสุมาลย์ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลกุสุมาลย์

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทร. ๐-๔๓๘๕๙-๐๘๗ ต่อ ๖๐๖

โทรสาร. ๐-๔๓๘๕๙-๕๘๗