



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเวียง
อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

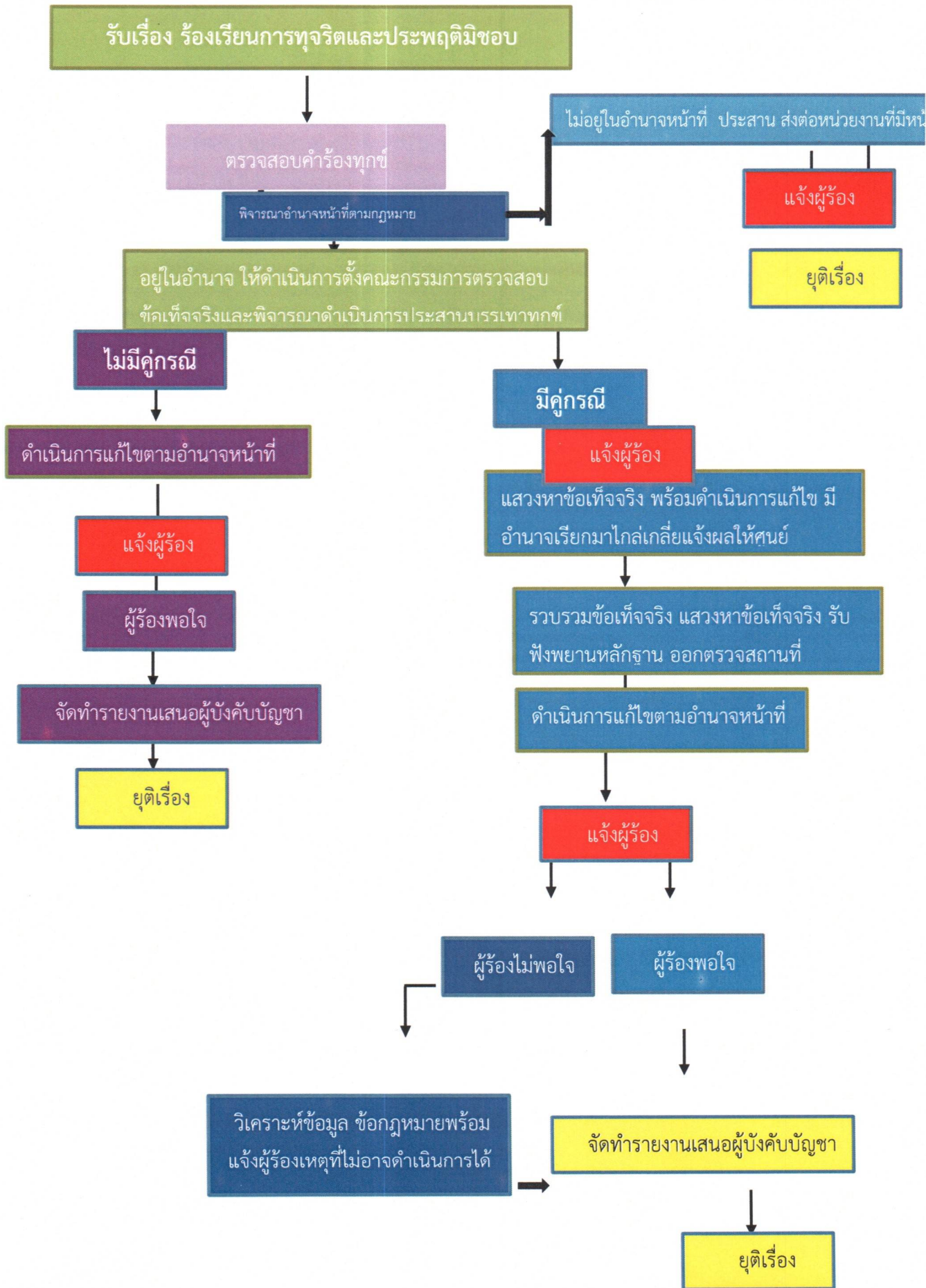
คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเวียง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายในการป้องกันการทุจริตในภาครัฐ ด้านการป้องกันการทุจริตและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเวียง ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

บทที่		หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต	๖

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



บทที่ ๒

บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเวียง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองเวียง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่อง ทางการร้องเรียนของ เทศบาลตำบลเมืองเวียงทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองเวียง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

- ช่องทางที่ ๒ โทร ๐ - ๗๗๓๖๓๑๒๔ ในวันและเวลาราชการ

- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.mueangwiang.go.th/frontpage>

- ช่องทางที่ ๔ ทาง <https://www.facebook.com/mueangwiang.municipality>

- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเวียง เลขที่ ๔๔๔ หมู่ ๔ ตำบลเวียงสระ อ.เวียงสระ จ.สุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนว ทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของหน่วยงาน

๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเวียง

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองเวียง

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลเมืองเวียง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน


๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน การทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ - รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ - รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลเมืองเวียง

ช่องทางที่ 1	ร้องเรียนด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ โดยให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบอำนาจเดินทางมาร้องเรียน ณ เทศบาลตำบลเมืองเวียง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ช่องทางที่ 2	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 077 - 363124
ช่องทางที่ 3	ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือส่งมาที่ : เทศบาลตำบลเมืองเวียง 444 หมู่ที่ 4 ตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84190
ช่องทางที่ 4	ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : saraban@mueangwiang
ช่องทางที่ 5	ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : www.facebook.com/mueangwiang
ช่องทางที่ 6	ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.mueangwiang.go.th
ช่องทางที่ 7	สายด่วนผู้บริหาร นายศุภรักษ์ ตี๋วงศ์ นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเวียง เบอร์ติดต่อ 081 - 081 7536
ช่องทางที่ 8	ร้องเรียนออนไลน์ สแกน QR-Code 

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

รายละเอียด

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

วัน/เดือน/ปี ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ

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

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต

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

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล สถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บเป็นความลับ