

คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประเพณีมิชอบของเจ้าหน้าที่



เทศบาลตำบลปากท่า
อำเภอปากท่า จังหวัดอุดรธานี

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลปากท่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลปากท่าทุกระดับ กำหนดมาตรฐานการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลปากท่าจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล โดยนิติกร หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เปรื่องรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากท่า ได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากท่า ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้อระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อกลับ

๕.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๕.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๕.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พร้อมพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๖.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๖.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานไม่เพียงพอ

๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายงานตามข้อ ๒

๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

๗.๑ ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานเทศบาลตำบลปากท่า เลขที่ ๒๐๙/๙ หมู่ ๙ ตำบลปากท่า อำเภอปากท่า จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ ๕๓๑๖๐

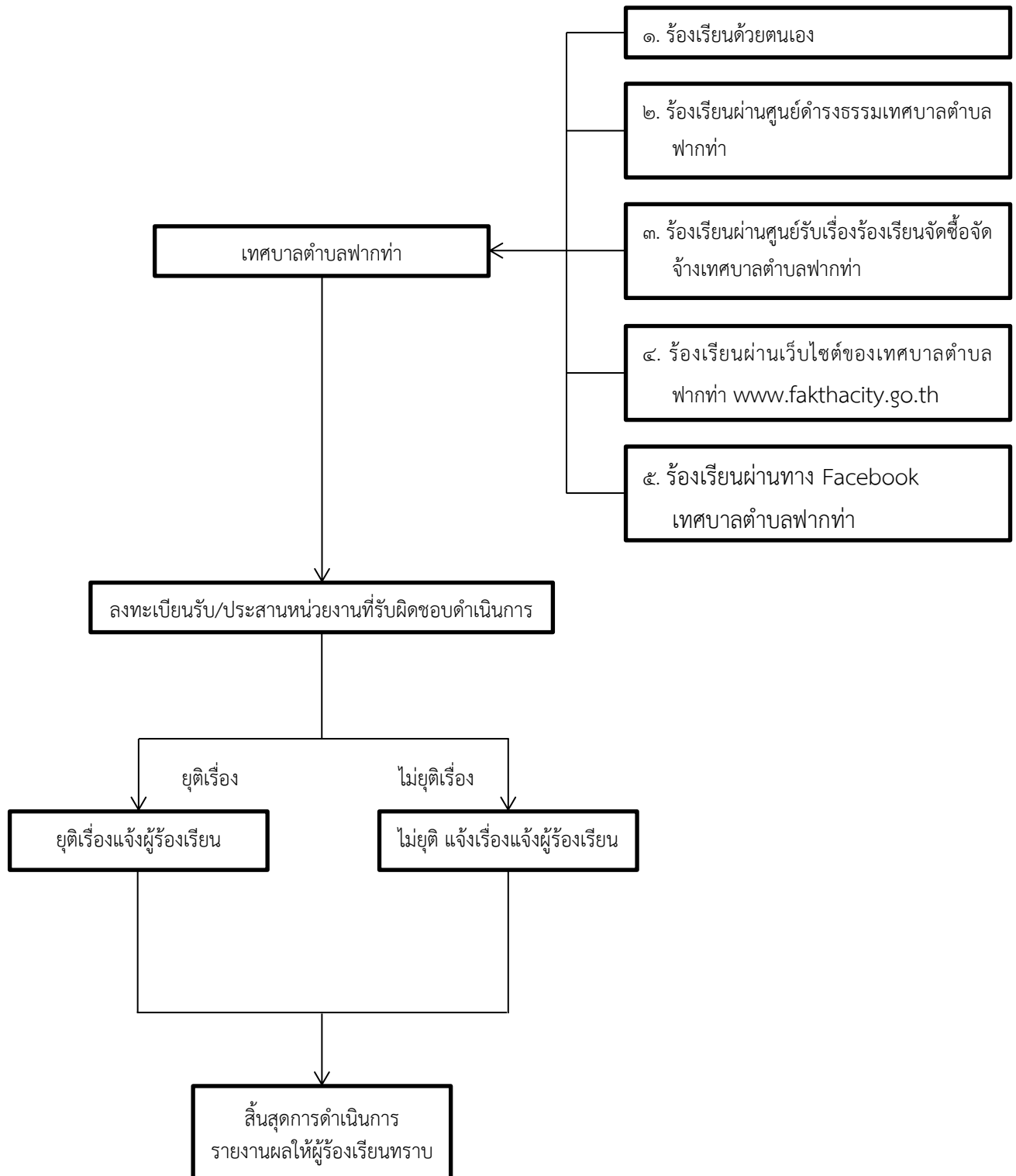
๗.๒ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปากท่า

๗.๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์รับร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลปากท่า

๗.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลปากท่า <http://www.fakthacity.go.th>

๗.๕ ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลปากท่า

๘. แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๙.๒ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๙.๓ เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๙.๔ เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๙.๕ เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๖ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง เมื่อมีผู้ร้อง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปากท่า	ทุกครั้ง เมื่อมีผู้ร้อง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลปากท่า	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลปากท่า	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลปากท่า	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์ อาชีพ ตำแหน่ง

ฉบับที่ เลขที่ ออกโดย

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลปากทำพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากพึงจะมี

โดยข้าพเจ้าของส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
๒)จำนวน.....ชุด
๓)จำนวน.....ชุด
๔)จำนวน.....ชุด
๕)จำนวน.....ชุด
๖)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์