



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
ตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ โดยปฏิบัติตามคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ เช่น การประพัตติมิชอบหรือมิพัตติ การณ์ ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

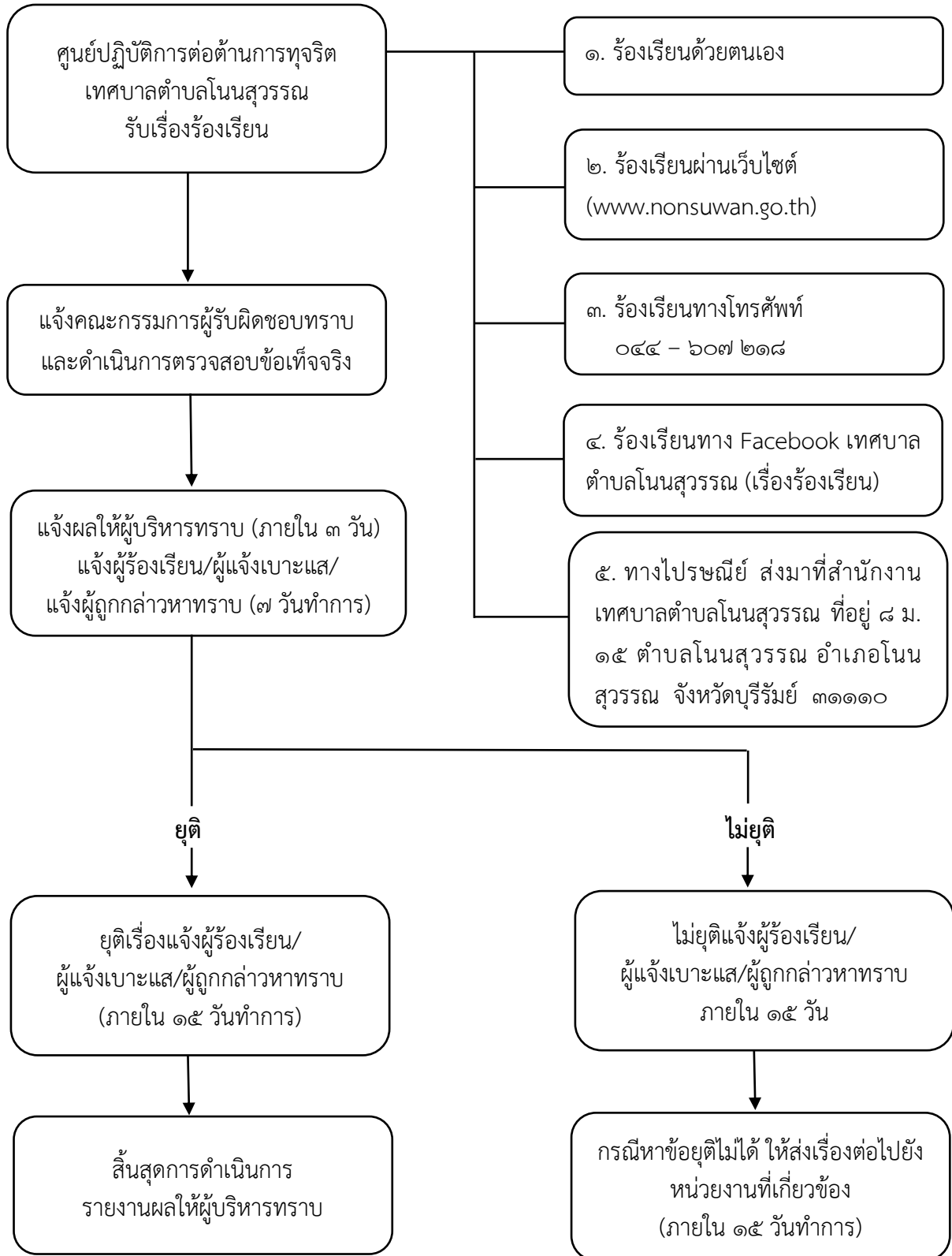
เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนชัตกษ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
- ๒) ทางไปรษณีย์ ส่งมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ที่อยู่ ๘ ม. ๑๕ ตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔ – ๖๐๗ ๒๑๘ โทรสาร ๐ ๔๔ – ๖๐๗ ๒๑๘
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพัตติมิชอบ เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
- ๕) เว็บไซต์ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ <http://www.nonsuwan.go.th>
- ๖) Facebook เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ <https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ>
- ๗) สายตรง นายกเทศมนตรีตำบลโนนสุวรรณ หมายเลข ๐๘๒ – ๕๓๒๘ ๙๒๖

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรง นายกเทศมนตรี	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชาขอมอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ**

เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสุวรรณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

.....

ช่วงเวลาการกระทำผิด.....

.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)