คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์บริการร่วมรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์บริการร่วมรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุก ภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ/มาตรการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ศูนย์บริการร่วมรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลภูผาม่าน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์บริการร่วมรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านป้องกัน ปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลภูผาม่านทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์บริการร่วมรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน

การดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนด ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์บริการร่วมรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ ส่วนรวมของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิ ชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑. ทางไปรษณีย์: เทศบาลตำบลภูผาม่าน ๑๙๕ ม.๑ ถนนหนองเขียด -วังสวาป ตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ๔๐๓๕๐

๔.๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลภูผาม่าน : https://www.phuphaman.go.th

๔.๓ เฟสบุ๊คเทศบาลตำบลภูผาม่าน : https://www.facebook.com/ เทศบาล ภูผาม่าน

๔.๔ ทางโทรศัพท์: หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ – ๓๙๖๐๒๒

๔.๕ ยื่นด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลภูผาม่าน

๔.๖ ร้องเรียนผ่านอีเมล์ www.phuphapaman@hotmail.com

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

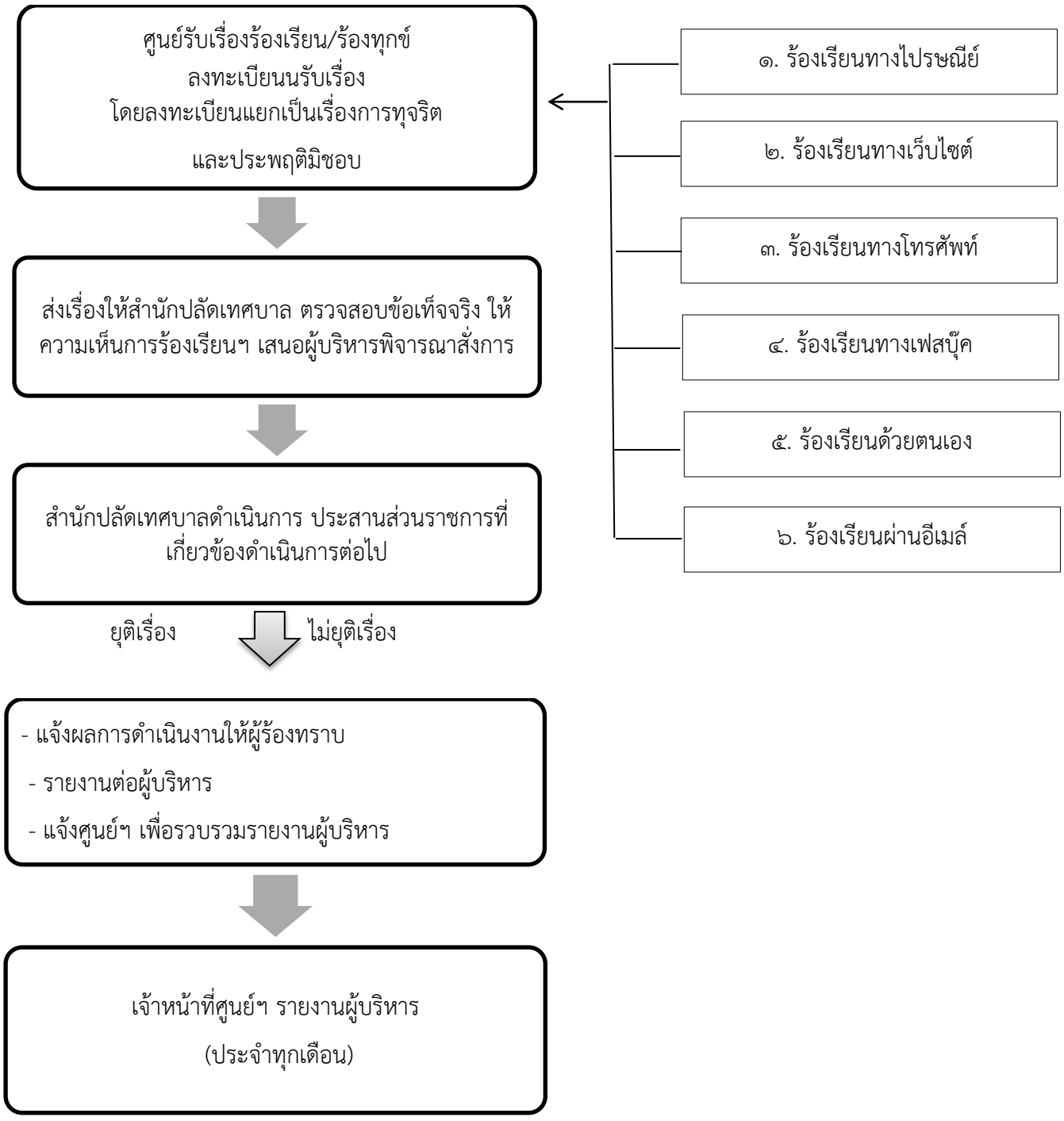
๕.๑ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน มีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับคำร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยลงทะเบียนแยกเป็นเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการทันที

๗.๒ ส่งเรื่องให้สำนักปลัดเทศบาล พิจารณา/วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความเห็นการ ร้องเรียนฯ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในสามวันทำการ

๗.๓ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในสามวัน

๗.๔ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในห้าวันทำการดังต่อไปนี้

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- รายงานต่อผู้บริหาร
- แจ้งศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหาร

๗.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รวบรวมร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานแนวทางแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านอีเมล์	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์บริการร่วมร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน
๑๙๕ ม.๑ ต.ภูผาม่าน อ.ภูผาม่าน จ.ขอนแก่น ๔๐๓๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูผาม่าน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลภูผาม่าน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....) (.....)