



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลเมืองพนมเปญ
อำเภอพนมเปญ จังหวัดหนองคาย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์พิสัยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร เป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมี ขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหาร ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลเมืองโพธิ์พิสัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมี คุณภาพ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย
อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๑ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๒ |
| ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน | ๒ |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ๒ |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองโพนพิสัย

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองโพนพิสัย มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และรับแจ้งเบาะแสการร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. สำนักปลัดเทศบาลเมืองโพนพิสัย
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๗๑๗๑๑-๓
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.phonphisai.go.th/>
๔. ทาง Facebook “เทศบาลเมืองโพนพิสัย”
๕. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) phonphisainagacity@gmail.com

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงข้อเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่ในการเสริมสร้างสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ต้องระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
๒. ต้องระบุชื่อ - สกุล และที่อยู่/สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน
๓. ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
๔. รายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
๕. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาลเมืองโพนพิสัย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุปความคิดเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาดำเนินการ
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดเก็บเรื่อง

๖. ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาหน่วยงานจากช่องทางต่าง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ประสานแนวทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๗๑๗๑๑-๓ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://www.phonphisai.go.th/ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |
| ทาง Facebook “เทศบาลตำบลโพนพิสัย” ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)phonphisainagacity๙๙@gmail.com | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วัน | |

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาลเมืองโพนพิสัย

แบบคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองโพธิ์พิสัย

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลเมืองโพธิ์พิสัยพิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)