



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ

เทศบาลเมืองพนมเปญ
อำเภอพนมเปญ จังหวัดหนองคาย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลเมืองโพนพิสัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองโพนพิสัย ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรม และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลเมืองโพนพิสัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลเมืองโพนพิสัย

อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
การติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดการ	๔
ประโยชน์ที่ได้รับ	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ

เทศบาลเมืองโพนพิสัย

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองโพนพิสัย เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นในการวางกรอบและแนวทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของ เทศบาลเมืองโพนพิสัย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับ พระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลเมืองโพนพิสัย จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเขตเทศบาลเมืองโพนพิสัย

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองโพนพิสัย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลเมืองโพนพิสัย

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อเทศบาลเมืองโพนพิสัย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้บริหารท้องถิ่น ข้าราชการ ลูกจ้าง ของเทศบาลเมืองโพนพิสัย

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองโพนพิสัย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๕. รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ รายละเอียดของข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบข้อมูลสำหรับผู้ร้องเพื่อใช้ในการร้องเรียนที่จะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แยกออกดังนี้

๕.๑.๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือเว็บไซต์เทศบาลเมืองโพธิ์พิสัยหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๕.๑.๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชน บุคคลภายนอก ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ รายละเอียดของข้อมูลของการร้องเรียน ดังนี้

๕.๒.๑ รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (ถ้ามี) ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามี ข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๕.๒.๒ รายละเอียดของผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (ถ้ามี)

๕.๒.๓ รายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ ช่วงเวลาการกระทำและข้อเท็จจริงของพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องราวที่ต้องการร้องเรียน (ใคร, ทำอะไร, ที่ไหน, ทำไม่ และอย่างไร) โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้น แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย เลขที่ ๒๓๙ หมู่ ๑๓ ตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

๖.๒ โทรศัพท์สายด่วนนายกเทศมนตรีเมืองโพธิ์พิสัย หมายเลข ๐๘๖๘๕๗๒๒๓๓

๖.๓ ส่งจดหมายไปรษณีย์ ที่สำนักงานเทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย เลขที่ ๒๓๙ หมู่ ๑๓ ตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๒๐

๖.๔ โทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายเลข ๐๔๒-๔๗๑๗๑๑

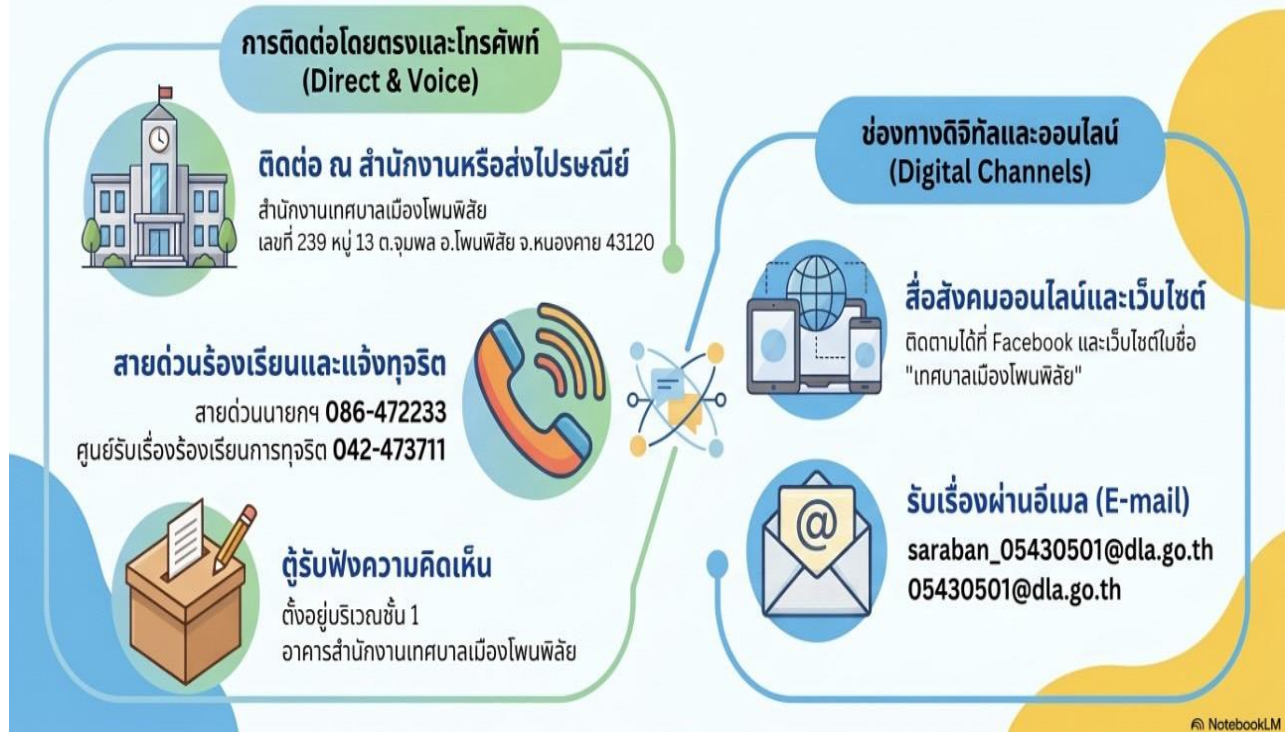
๖.๕ ตู้รับฟังความคิดเห็น ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย

๖.๖ ทางเพจ Facebook และเว็บไซต์ “เทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย”

๖.๗ ทางอีเมล : saraban_๐๕๔๓๐๕๐๑@dla.go.th / ๐๕๔๓๐๕๐๑@dla.go.th

7 ช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส เทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย

เพื่อแนะนำช่องทางต่างๆ ให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตต่อเทศบาลเมืองโพธิ์พิสัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว



๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ ของเทศบาลเมืองโพธิ์พิสัย

๗.๒) ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ จะดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๑) หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ใหญ่ติเรื่อง ก็จะแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ

๒) หากตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเชื่อได้ว่าน่าจะเป็นความผิด ก็แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ

และ เสนอให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๗.๔) ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการสอบสวนภายใน ๓๐ วัน เพื่อรายงานผู้บริหารทราบ และดำเนินการทางวินัยต่อไป

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๘.๑ ดำเนินการรับและติดตาม

การตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายด่วนนายกเทศมนตรีเมืองโพธิ์สัณฑ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เพจ Facebook และเว็บไซต์ “เทศบาลเมืองโพธิ์สัณฑ์”	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางอีเมล :saraban_๐๕๔๓๐๕๐๑@dla.go.th / ๐๕๔๓๐๕๐๑@dla.go.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

4 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อชี้แจงกระบวนการทำงานที่โปร่งใสและชัดเจนใน การจัดการกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายในเทศบาลเมืองโพธิ์สัณฑ์



๘.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ งานรับเรื่องราร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ดังนี้

- ๑) หัวหน้าสำนักปลัด
- ๒) หัวหน้าฝ่ายนิติการ
- ๓) นิติกร

๙ . การติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ งานรับเรื่องราร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จะมีการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และนำข้อปัญหา นำเสนอที่ประชุมหารือร่วมกันหาแนวทางในป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อไป

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตอบสนองการรับรู้สิทธิและหน้าที่ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมือง โพนพิสัย รวมทั้ง ส่งเสริมการให้บริการประชาชนในพื้นที่



แบบคำร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองพนมเปญ

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลเมืองพนมเปญพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)