



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลโพนทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง หมู่ที่ ๖ ตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๖๐ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลโพนทอง <http://www.Phonthongcity.go.th> ๓) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลโพนทอง ๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๘๗๕ หรือทางโทรสาร ๐๔๓-๗๐๖๘๗๕ และ ๕) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลโพนทอง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโพนทอง ดังนั้น เทศบาลตำบลโพนทองหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลโพนทอง

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ/ค่าธรรมเนียม

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการ คຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๘) ไม่มีค่าธรรมเนียม

๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานเทศบาลตำบลโพนทอง หมู่ที่ ๖ ตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๖๐
- ๒) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลโพนทอง <http://www.Phonthongcity.go.th>
- ๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๘๗๕ หรือทางโทรสาร ๐๔๓-๗๐๖๘๗๕
- ๕) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

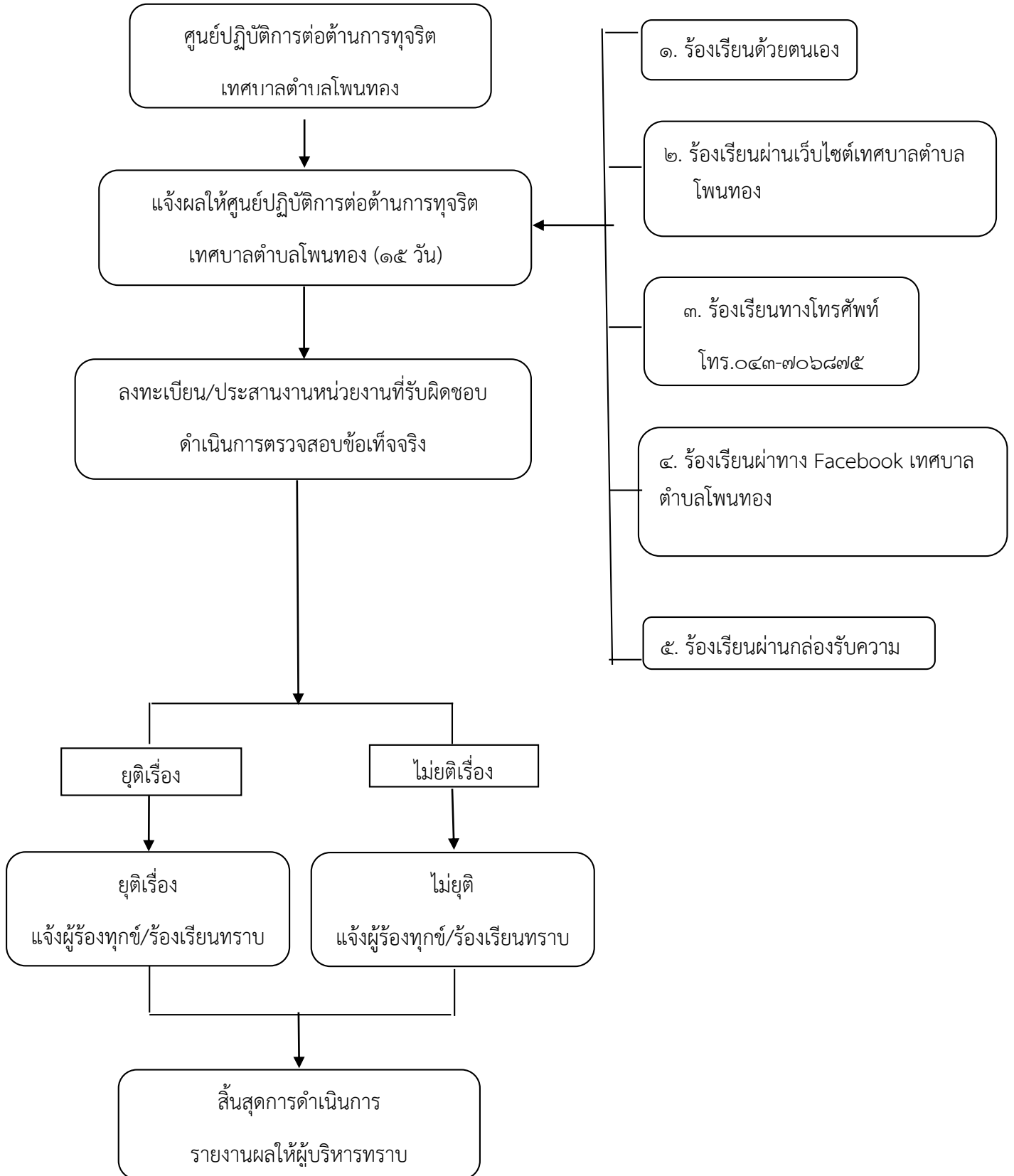
- ๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ซึ่งปรากฏอย่างชัดเจน เพื่อประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสมว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อย่างเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวน ได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้อ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อการรับทราบในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล รวมถึงวิเคราะห์ และสรุปเสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดเก็บรวบรวมเรื่องไว้

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม



๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางกล่อง รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
E-Service One Stop Service	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลโพหนอง

อำเภอบางเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพหนอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ..... เลขที่บัตรประชาชน.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตเพื่อให้เทศบาลตำบลโพหนอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

/เรียน รองปลัด...

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลโพนทอง

.....
.....

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลโพนทอง

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเนินกุ่ม

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)