

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลโชคชัย
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ใน เทศบาลตำบลโชคชัย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโชคชัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๕
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๗
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงาน ของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล (Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโชคชัย ที่จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโชคชัย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโชคชัย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทาง ทุจริต หรือพบความ ผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลโชคชัย

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อเทศบาลตำบลโชคชัย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาล ตำบลโชคชัย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโชคชัย

๔.๒ ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโชคชัย chockchai.go.th หัวข้อ รายการการติดต่อ เลือก ร้องเรียนการทุจริต

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๔๙๑๘๐๐

๔.๔ ทาง Facebook เทศบาลตำบลโชคชัย

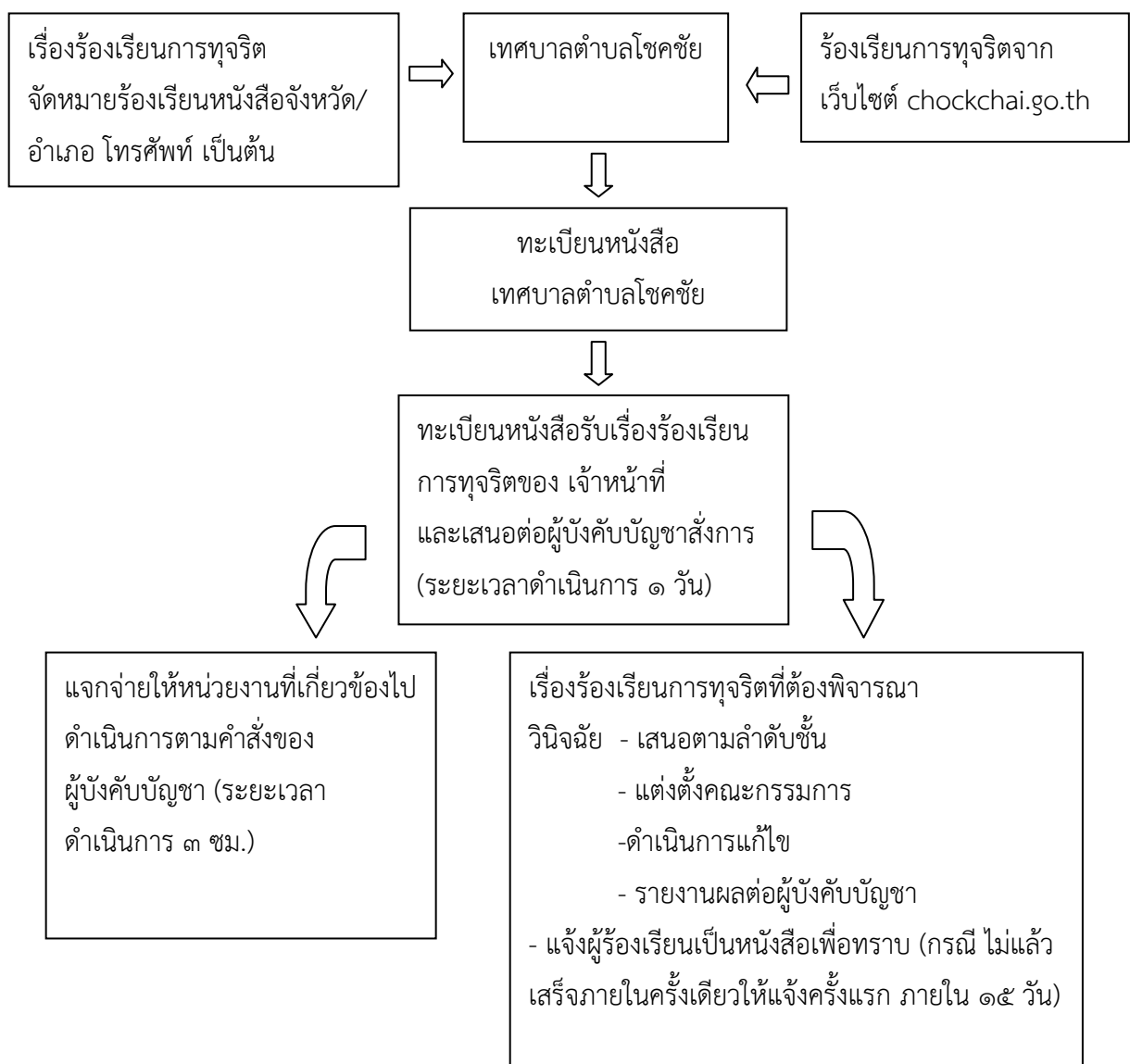
๔.๕ ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๔.๖ ทางไปรษณีย์ส่งถึง นายเทศมนตรีตำบลโชคชัย สำนักงานเทศบาลตำบลโชคชัย ๙๙๙

ม.๑ ต.โชคชัย อ.โชคชัย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๙๐

๔.๗ กล่องรับฟังความคิดเห็น

๕.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโชคชัย

๖.๒ แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโชคชัย เพื่อความ สะดวกในการ ประสานงาน กรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโชคชัย

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังเทศบาลตำบลโชคชัย จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาการ ดำเนินการ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโชคชัย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๔๙๑๘๐๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทาง Facebook เทศบาลตำบลโชคชัย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามี
มูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการ
สืบสวน/สอบสวน

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าว
หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ
หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโชคชัย

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงาน ดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะได้รับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตของเทศบาลตำบลโชคชัย

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหรือสำนักใด ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลโชคชัยทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

แบบคำร้องเรียน/เบาะแส (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโชคชัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อการทุจริต เพื่อให้ เทศบาลตำบลโชคชัย พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวนชุด

๒).....จำนวนชุด

๓).....จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)