



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการ
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น
หมู่ที่ ๑๒ ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร
จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐
โทร./โทรสาร ๐๔๒-๖๑๒๗๐๗
เว็บไซต์ www.dongyend.go.th
Facebook : เทศบาลตำบลดงเย็น

คำนำ

เทศบาลตำบลดงเย็น มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการประกอบ การดำเนินงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เทศบาลตำบลดงเย็นจึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

เทศบาลตำบลดงเย็น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติ	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับเรื่องร้องเรียน	๖
๑๓. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๖

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลดงเย็นมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลดงเย็นทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น ๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น หมู่ที่ ๑๒ ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐ ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๖๑๒๘๐๗ ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลดงเย็น ๕) เว็บไซต์เทศบาลตำบลดงเย็น www.dongyenmd.go.th ๖) Facebook เทศบาลตำบลดงเย็น โดยได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดงเย็น จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลดงเย็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น หมู่ที่ ๑๒ ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๒) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดงเย็น เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลดงเย็น

“ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง สังกัดเทศบาลตำบลดงเย็น

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง สำนักปลัดเทศบาลตำบลดงเย็น

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่ชัดเจน

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น

๖.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น หมู่ที่ ๑๒ ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๖๑๒๘๐๗

๖.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลดงเย็น

๖.๕ เว็บไซต์เทศบาลตำบลดงเย็น www.dongyenmd.go.th

๖.๖ Facebook เทศบาลตำบลดงเย็น

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๗.๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๗.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๗.๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๗.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดงเย็น

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

๗.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๕.๑ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๗.๕.๒ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

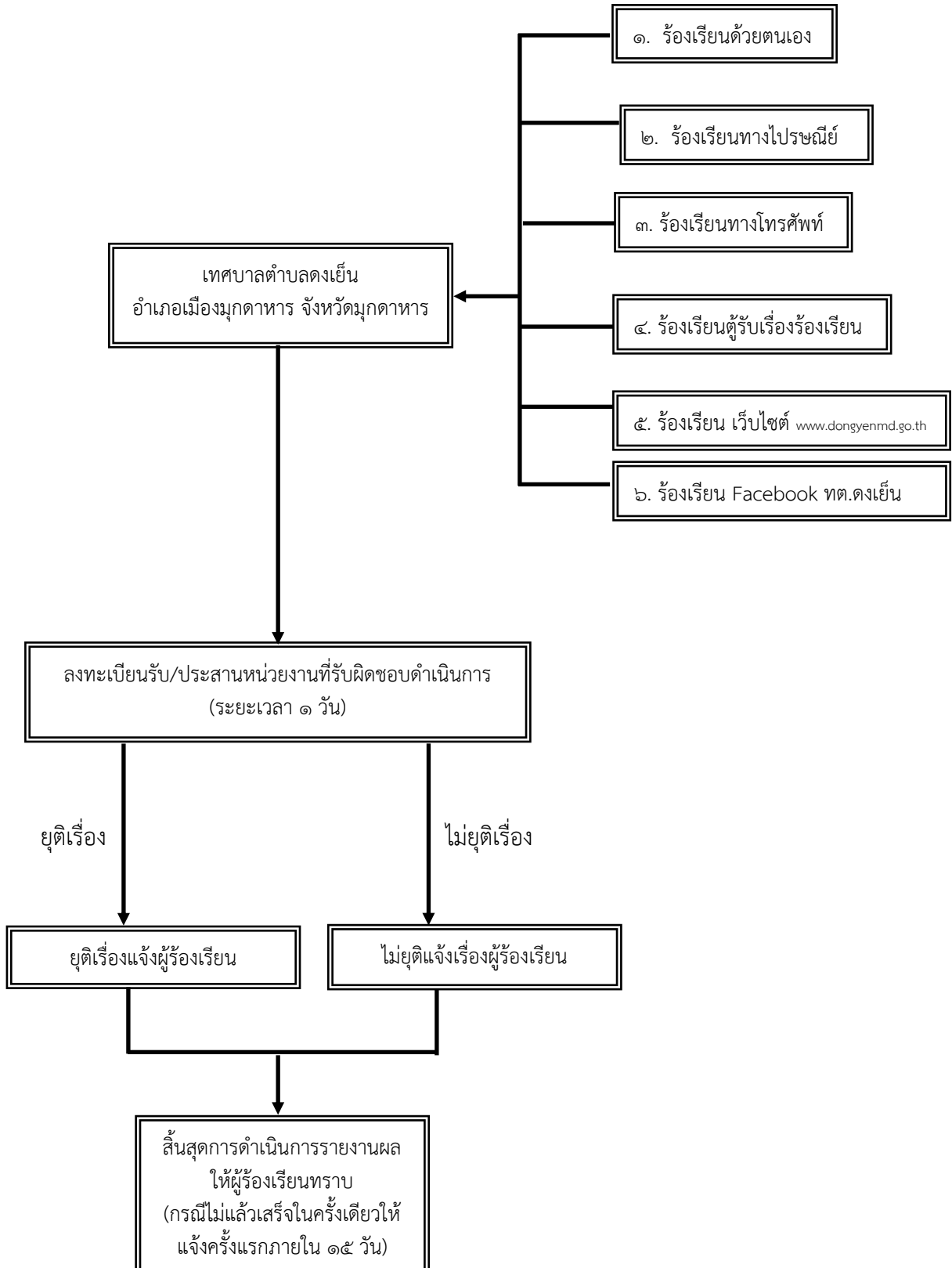
๗.๕.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๗.๕.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

ทั้งนี้ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสนอกจากเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๙.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๙.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจง ข้อเท็จจริง

๙.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๙.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๗ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๙.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๑๒๘๐๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. เว็บไซต์ www.dongyenmd.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. Facebook เทศบาลตำบลดงเย็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ได้แก่ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลดงเย็น

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักหรือกองให้หน่วยงานนั้น แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปผลรายไตรมาสต่อไป

๑๒.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศบาลตำบลลงเย็นทราบทุกไตรมาส

๑๓.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ ที่ทำการเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลดงเย็น

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัดโทรศัพท์.....
อาชีพ เลขที่บัตรประชาชนออกโดย
วันออกบัตรวันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลดงเย็นพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)