



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลนาคู
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

เทศบาลตำบลนาคู่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลนาคู่มุ่งแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลนาคู

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๑ |
| หน้าที่ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๒ |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ | ๓ |
| ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบคำร้อง | ๕ |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๖ |

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลนาคู

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนาคูมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลนาคู แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์ปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางร้องเรียนเทศบาลตำบลนาคู โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลนาคู เลขที่ ๑ หมู่ ๙ ตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาคู

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลนาคู

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนาคู มีกระบวนการขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดชื่อหน่วยงาน เช่น การประพุดติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลนาคู

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อชื่อหน่วยงาน.....หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาคู

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาคู

๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคู เลขที่ ๑ หมู่ ๙ ตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๑๒-๖๖๙๙

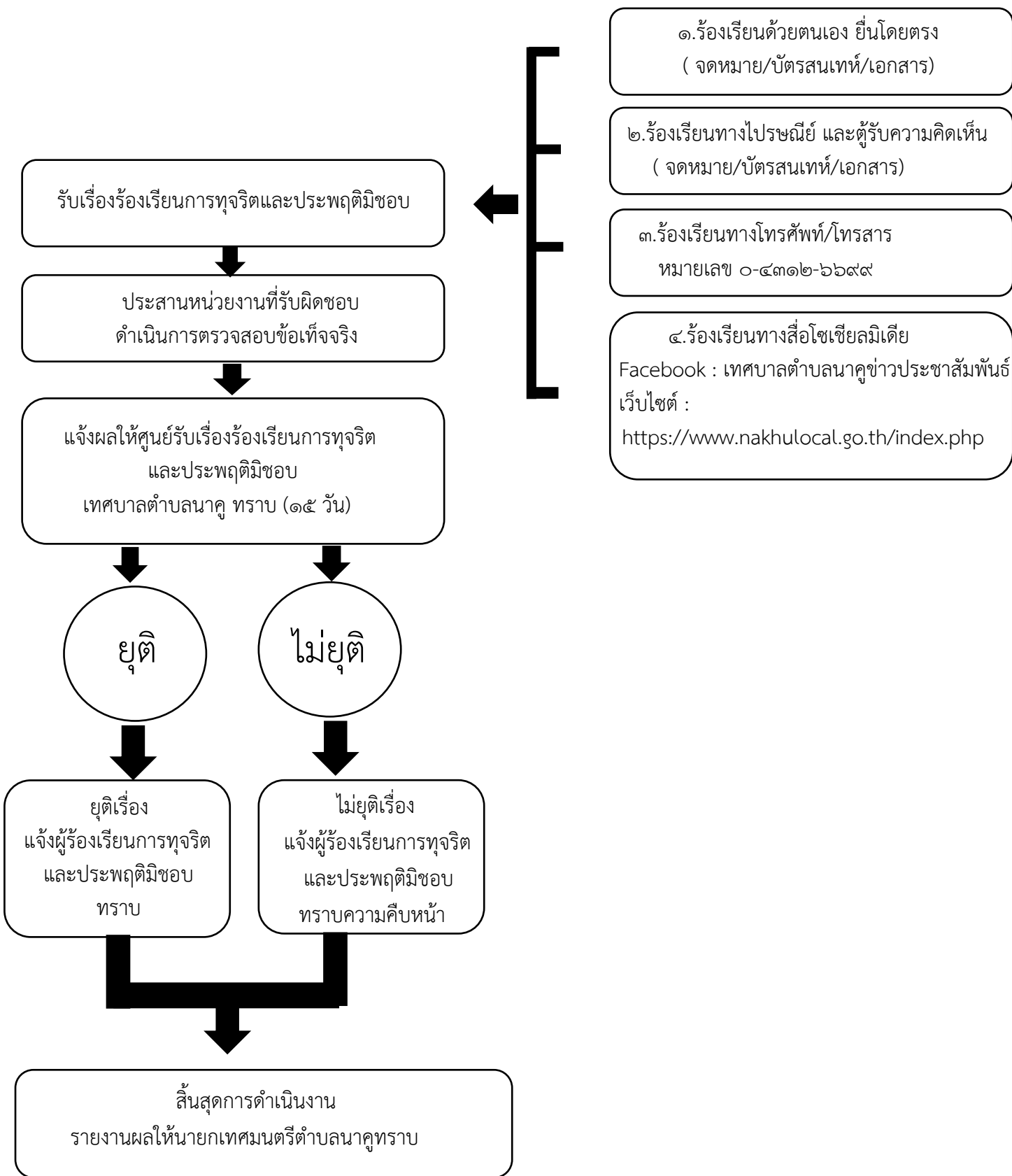
๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนาคู

๕) เว็บไซต์ <https://www.nakholocal.go.th/index.php>

๖) Facebook เทศบาลตำบลนาคู ชาวประชาสัมพันธ์

๗) สายตรงเทศบาลตำบลนาคู หมายเลข ๐-๔๓๑๒-๖๖๙๙

๙.แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------------|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวันทำการ | ภายใน ๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๒ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางสื่อโซเชียลมีเดีย | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลนาคู | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลนาคู
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ,ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด , พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลนาคู

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาคู ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารแนบท้าย)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

เรื่อง.....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
ช่องทางการรับเรื่อง มาด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์
 ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน อื่น ๆ.....

ขอร้องเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว)นามสกุล.....อายุ.....ปี
สังกัด.....ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)