คู่มือการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลตาจง
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

เทศบาลตำบลตาจงมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลตาจง สามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวย ความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลตาจง

เทศบาลตำบลตาจง

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

๑.หลักการและเหตุผล ---------- ๔

๒.สถานที่ตั้ง ---------- ๔

๓.หน่วยงานที่รับผิดชอบ ---------- ๔

๔.หน้าที่---------- ๔

๕.วัตถุประสงค์ ---------- ๔

๖.ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและคำจำกัดความ ---------- ๕

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ---------- ๖

๘.ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ---------- ๖

๙.แผนผังกระบวนขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ---------- ๗

๑๐.ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ ---------- ๘

๑๑.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ---------- ๘

๑๒.การบันทึกข้อร้องเรียน ---------- ๘

๑๓.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน ---------- ๙

๑๔.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ---------- ๙

๑๕.มาตรฐานงาน ---------- ๙

๑๖.แบบคำร้อง ---------- ๑๐

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลตาจง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลตาจง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลตาจงแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไป ในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลตาจง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

การทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ มีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ

๑. มีหน้าที่ราชการที่จะต้องปฏิบัติ หน้าที่ราชการนั้น อาจเกิดจากกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือได้รับ มอบหมายก็ได้ การมีสิทธิกับการมีหน้าที่ต้องแยกต่างหากจากกัน เช่น ข้าราชการมีสิทธิขอเบิกเงินสวัสดิการจากทาง ราชการไม่ถือเป็นหน้าที่ราชการ

๒. ได้ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ

๓. เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มิควรได้

๒. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลตาจง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลตาจง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลตาจง และดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลตาจง มีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทาง ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance)

๖. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องและคำจำกัดความ

ประมวลกฎหมายอาญา

มาตรา **๑ (๑)** "ทุจริต" ตาม หมายถึง "เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควร ได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น"

มาตรา**๑๔๗** ตามประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า "ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน มีหน้าที่ซื้อ ทำจัดการ หรือรักษาทรัพย์ใด เบียดบังทรัพย์นั้นเป็นของตน หรือเป็นของผู้อื่นโดยทุจริต หรือยอมให้ผู้อื่นเอาทรัพย์นั้นเสีย ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่ห้าปีถึงยี่สิบปีหรือจำคุกตลอดชีวิต และปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสี่หมื่นบาท"

มาตรา **๑๕๗** ตามประมวลกฎหมายอาญา บัญญัติว่า "ผู้ใดเป็นเจ้าพนักงาน ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปีหรือปรับตั้งแต่สองพันบาทถึงสองหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ"

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒

มาตรา**๔** หมายถึง "การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น"

คำว่า "มิชอบ" หมายความว่า "ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร"

คำว่า "คอร์รับชัน" มาจากภาษาอังกฤษว่า "Corrupt" ซึ่งแปลว่า "คดโกงกินสินบนเหลวแหลก ตำ ช้า ชั่วไม่บริสุทธิ์"

คำว่า "Corruption" แปลว่า "ความเสื่อมเสีย ความเสื่อมทราม ความเน่าเปื่อย ผุพัง"

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลตาจง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลตาจง

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลตาจง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตาจง

"เจ้าหน้าที่" หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

"การดำเนินการ" หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Facebook / LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็คทรอนิค ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ / งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลตาจง

๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลตาจง เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๒ อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๗๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๖๖๖ ๑๙๑ ต่อ ๕

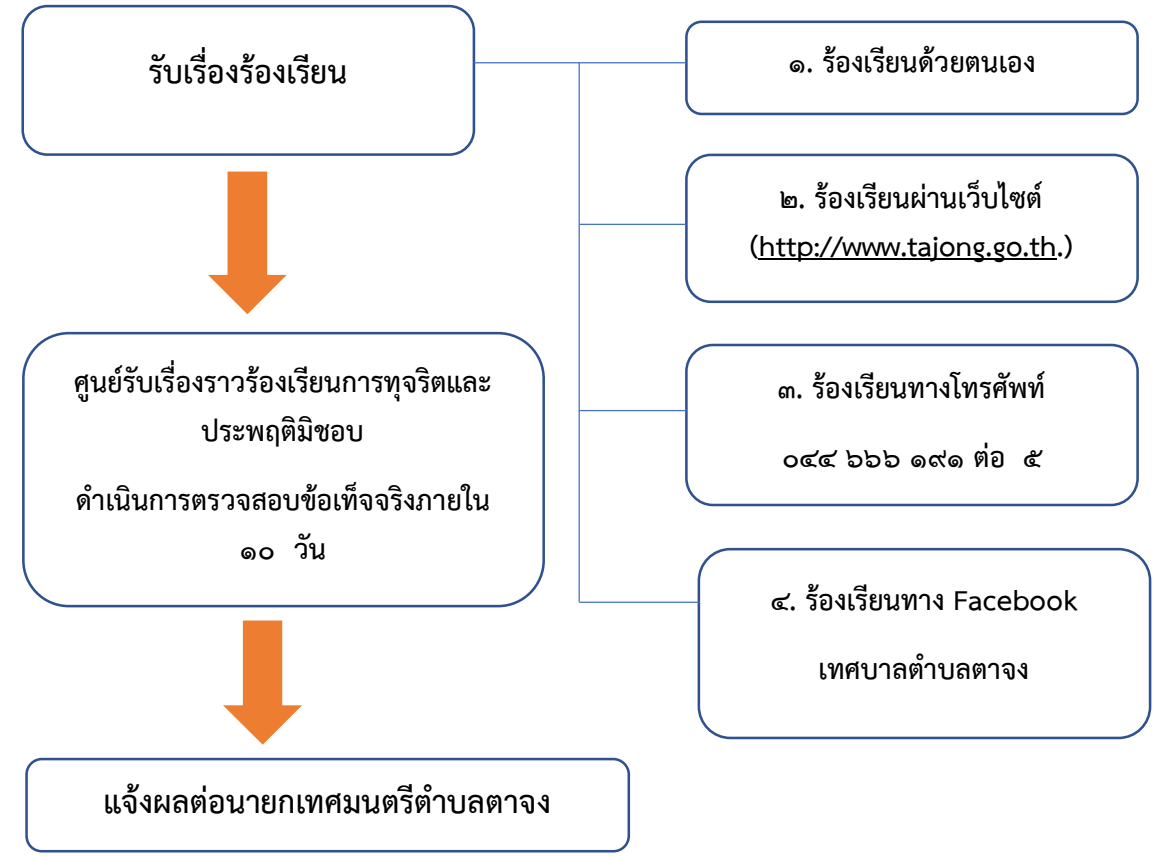
๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลตาจง

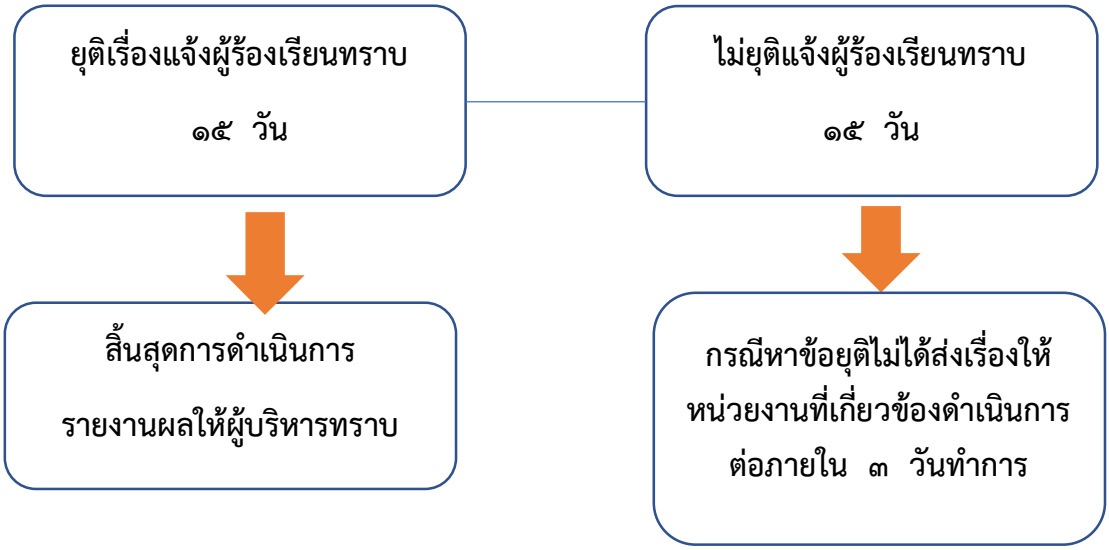
๕) เว็บไซต์ http://www.tajong.go.th หัวข้อ ร้องทุกข์ ร้องเรียน เรื่องทุจริตมิชอบ

๖) Facebook เทศบาลตำบลตาจง https://www.facebook.com/tajong.go.th

๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลตาจง หมายเลข ๐๔๔ ๖๖๖ ๑๙๑ ต่อ ๒

๙. แผนผังกระบวนและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต





๑๐. ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและระยะเวลาดำเนินการ

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง**	**ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา**	**หมายเหตุ**
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับแต่วันร้องเรียน
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลตาจง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลตาจง

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลตาจงโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการ โดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑) เทศบาลตำบลตาจงจะเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียนเป็นความลับ

๒)การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลตาจงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลตาจง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตาจง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....
ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

.....
.....
ช่วงเวลาการกระทำผิด.....
.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียงการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)