

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา



สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๓๐

โทร ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙

โทรสาร ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๘๐



คำนำ

ด้วย แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งคณะกรรมการในการประชุมเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเห็นชอบเชิงกลยุทธ์ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช.เสนอโดยให้กระทรวงมหาดไทยและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเร่งรัดส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ และทักษะการเปิดเผยข้อมูล การป้องกันการทุจริต และการให้บริการสาธารณะทางเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการประเมินที่กำหนด

เทศบาลตำบลศรีถ้อยเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่ จึงทราบปัญหาและความต้องการต่างๆ ของประชาชน ในการบริหารจัดการในพื้นที่ที่ผู้บริหารเทศบาลฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการจัดระบบบริการสาธารณะโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง การทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงาน องค์กร ภาคี เครือข่าย เน้นการเปิดเผยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกๆด้านมีความสุจริตโปร่งใสในการบริหารงานสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปได้โดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ ในการจัดทำบริการสาธารณะด้านต่างๆที่เป็นไปตามระบบบริหารราชการแบบใหม่ที่มุ่งเน้นเป็นไปตามความต้องการ มีความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง นอกจากนี้จะต้องมีระบบการตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรและมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน ดังนั้นเทศบาลตำบลศรีถ้อย จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการดำเนินการตามนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและเป็นหน่วยงานที่ยอมรับและเชื่อถือได้

คณะทำงานเพื่อสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์	๔
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ต่างๆ	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๘. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘
๙. ภาคผนวก/หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๙ - ๑๐

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๖.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทุกศูนย์ที่ได้จัดตั้งขึ้นภายในเทศบาลตำบลศรีถ้อย ตามประกาศเทศบาลตำบลศรีถ้อย เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และศูนย์ให้บริการประชาชนที่ได้จัดตั้งขึ้นภายในและอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ในการรับเรื่องปัญหาความต้องการและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลของเทศบาลตำบลศรีถ้อยลงวันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนทุกข์ทั่วไป และร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตรวมทั้งร้องเรียนการประพฤติทุจริตของเจ้าหน้าที่ด้วย

๖.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งเทศบาลตำบลศรีถ้อย ที่ ๗/๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และศูนย์ให้บริการประชาชนที่ได้จัดตั้งขึ้นภายในและอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ในการรับเรื่องปัญหาความต้องการและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ลงวันที่ ๑๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗ มีหน้าที่ในการแยกประเภทเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนทุกข์ทั่วไปหรือร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตรวมทั้งร้องเรียนการประพฤติทุจริตของเจ้าหน้าที่

๖.๓ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบความต้องการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยไม่ชักช้า ดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา และเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อยเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

(๒) กรณีที่เห็นสมควรนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

(๓) ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมบันทึกความเห็นเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อยภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

(๕) เมื่อได้มีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ร้องเรียนทราบ ภายในเวลาที่กำหนด

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย

ชื่อผู้ร้องเรียนหมายเลขบัตรประชาชน.....

วัน/เดือน/ปี เกิด..... อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... E-Mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาล
ตำบลศรีถ้อยพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ข้างต้น
เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๒).....จำนวน.....ฉบับ

๓).....จำนวน.....ฉบับ

๔).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)