

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 ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเห็นชอบเชิงกลยุทธ์ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. เสนอโดยให้กระทรวงมหาดไทยและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเร่งรัดส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ และทักษะการเปิดเผยข้อมูล การป้องกันการทุจริต และการให้บริการสาธารณะทางเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการประเมินที่กำหนด

เทศบาลตำบลศรีถ้อยเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่ จึงทราบปัญหาและความต้องการต่างๆ ของประชาชน ในการบริหารจัดการในพื้นที่ผู้บริหารเทศบาลฯ ได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการจัดระบบบริการสาธารณะโดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง การทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงาน องค์กร ภาคี เครือข่าย เน้นการเปิดเผยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในทุกๆด้านมีความสุจริตโปร่งใสในการบริหารงานสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปได้โดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ ในการจัดทำบริการสาธารณะด้านต่างๆที่เป็นไปตามระบบบริหารราชการแบบใหม่ที่มีมุ่งเน้นเป็นไปตามความต้องการ 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/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ	๗
๘. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘
๙. ภาคผนวก/หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่	๙ - ๑๐

คู่มือคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลศรีถ้อย มีบทบาทหลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และการสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : corruption Perception Index)

กอปรกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) หรือการประเมิน ITA ของประเทศไทยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานของรัฐที่เข้ารับการประเมินมีค่าคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพิ่มมากขึ้นกว่าทุกปีซึ่งเป็นผลมาจากการบริหารจัดการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้หลักธรรมาภิบาลและอำนวยความสะดวกในการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลศรีถ้อยเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลศรีถ้อยจึงจัดทำคู่มือคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อยขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๓) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลศรีถ้อย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบของส่วนราชการของส่วนราชการ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของรัฐบาลให้ไปสู่เป้าหมายที่แท้จริง

(๑) ประสาน เร่งรัดและกำกับหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

(๓) ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลศรีถ้อย เลขที่ ๒๔๕ หมู่ที่ ๙ บ้านสันติสุข ตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๓๐ โทร ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย www.sritoy.go.th

๕.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลศรีถ้อย และช่องทาง Line Traffy Fondue Manager

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 ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถทำได้

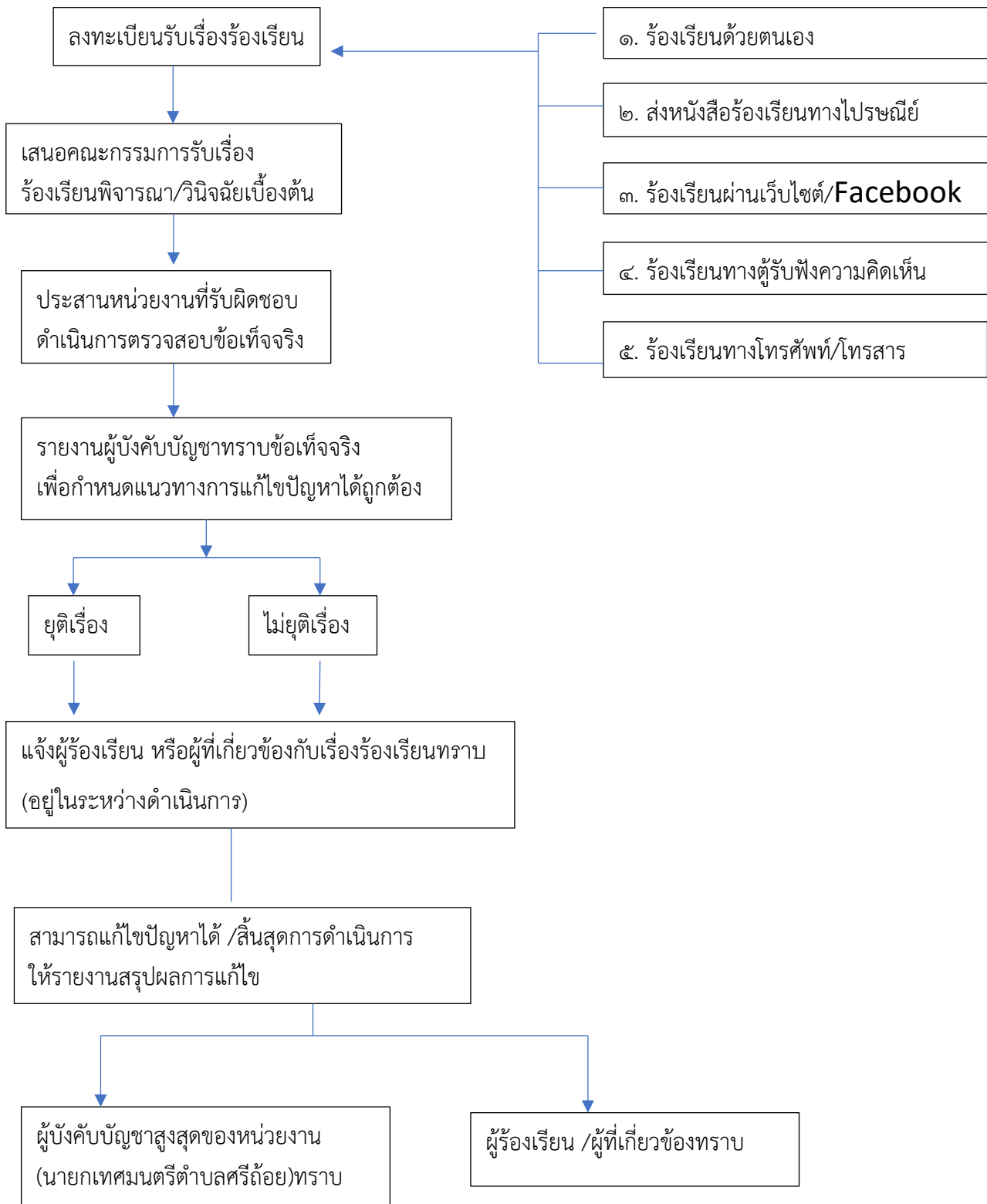
(๒) กรณีที่เห็นสมควรนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

(๓) ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมบันทึกความเห็นเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อยภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

(๕) เมื่อได้มีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑.สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย /ร้องเรียนด้วยตนเอง /ทางไปรษณีย์/ตู้-กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย www.sritoy.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
๕.ร้องเรียนช่องทาง LINE Official : ช่องทางLine เทศบาลตำบลศรีถ้อย /ภาคี เครือข่ายในพื้นที่/ Line Traffy Fondue Manager	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

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

(.....)

**ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

