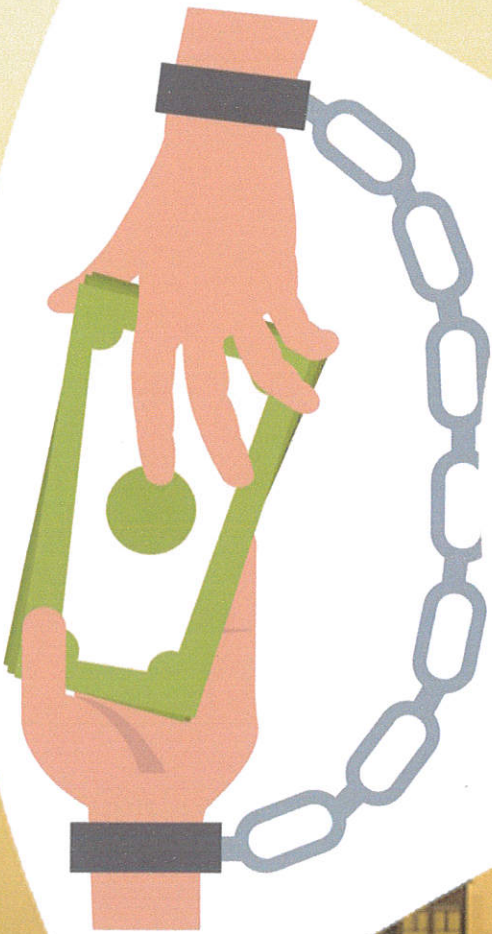


คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
แฉ่งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลโยนก

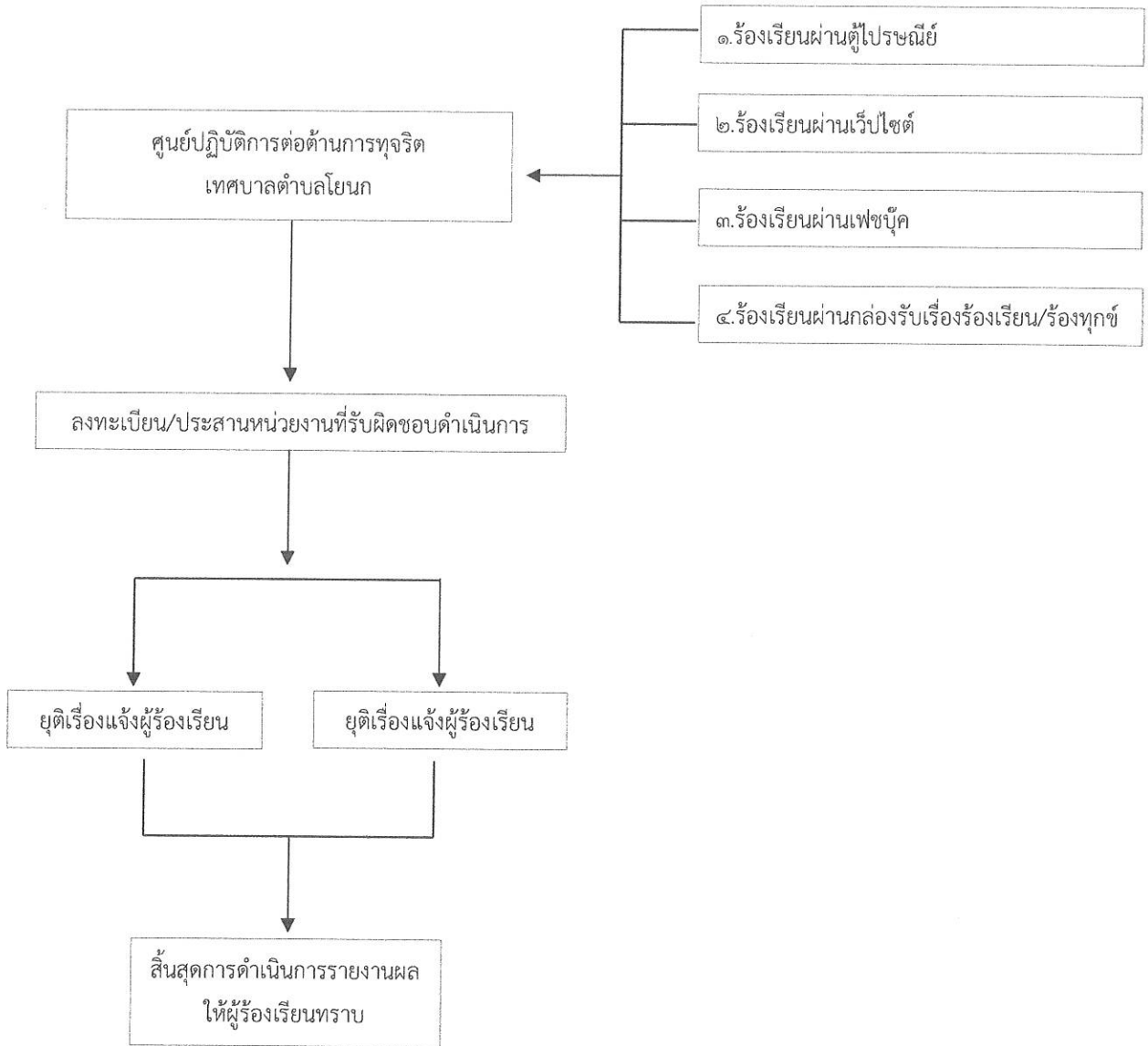
คำนำ

เทศบาลตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและ คุ่มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ่มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องการร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑.) เว็บไซต์” ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก www.yonok.go.th
- ๒.) เฟซบุ๊ก”เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลตำบลโยนก ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโยนกมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโยนกทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบเรื่องร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑.) เว็บไซต์” ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก www.yonok.go.th
- ๒.) เฟซบุ๊ก”เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในส่วนราชการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า”เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโยนก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตรวจสอบความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมเทศบาลตำบลโยนกเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคคลผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน ส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑.) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก www.yonok.go.th
- ๒.) เฟซบุ๊ก”เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลโยนก (๑๕ วัน) ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานให้ผู้บริหารทราบ

- ๑.) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลโยนก www.yonok.go.th
- ๒.) เฟซบุ๊ก”เทศบาลตำบลโยนก”
- ๓.) ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙
- ๔.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโยนกรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการทุจริตคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเนื้อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความคิดเห็นเสนอจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘)เจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บทุกเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตละประพฤติมิชอบดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตของพนักงานเทศบาลตำบลโยนก

(ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลโยนก
๒๐๖ หมู่ ๒ ตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโยนก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาล
ตำบลโยนก พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....แผ่น

๒).....จำนวน.....แผ่น

๓).....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

