



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเทศบาลตำบลแม่งาม

เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลแม่งาม อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐

โทรศัพท์ ๐-๕๕๕๑-๓๓๐๑, ๐-๕๕๕๑-๑๘๙๗

เว็บไซต์ <http://www.maingam.go.th>

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลไ้ม้งาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในสำนักงานเทศบาลตำบลไ้ม้งาม เพื่อให้หน่วยงานเป็นระบบราชการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลไ้ม้งามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลไ้ม้งาม ทั้งนี้ เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานเทศบาลตำบลไ้ม้งาม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๒
การให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ช่องทางการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
การติดตามปัญหาเรื่องร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/กล่าวหา การทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลไม้งาม

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งเทศบาลตำบลไม้งาม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index (CPI)) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล เทศบาลตำบลไม้งามจึงได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการภายในเทศบาลตำบลไม้งามเป็นไปด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลไม้งามจึงมีนโยบายให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่เทศบาลตำบลไม้งาม ประชาชน และประเทศชาติได้ เทศบาลตำบลไม้งามจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลศูนย์ฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวและหรือปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหาไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา ได้รับผลกระทบหรือได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนดังกล่าว

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัดเทศบาล (งานนิติการ) สำนักงานเทศบาลตำบลไม้งาม เลขที่ ๙๙/๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลไม้งาม อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลไม้งาม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน รับทราบกระบวนการและขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริตต่อไป

๕.๔ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น ประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลไม่งาม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา” หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป รวมถึงคู่สัญญาในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/กล่าวหา / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางารับข้อร้องเรียน/กล่าวหา” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / ติดต่อทางเว็บไซต์ / ติดต่อทาง Facebook หรือ กล้องแสดงความคิดเห็น

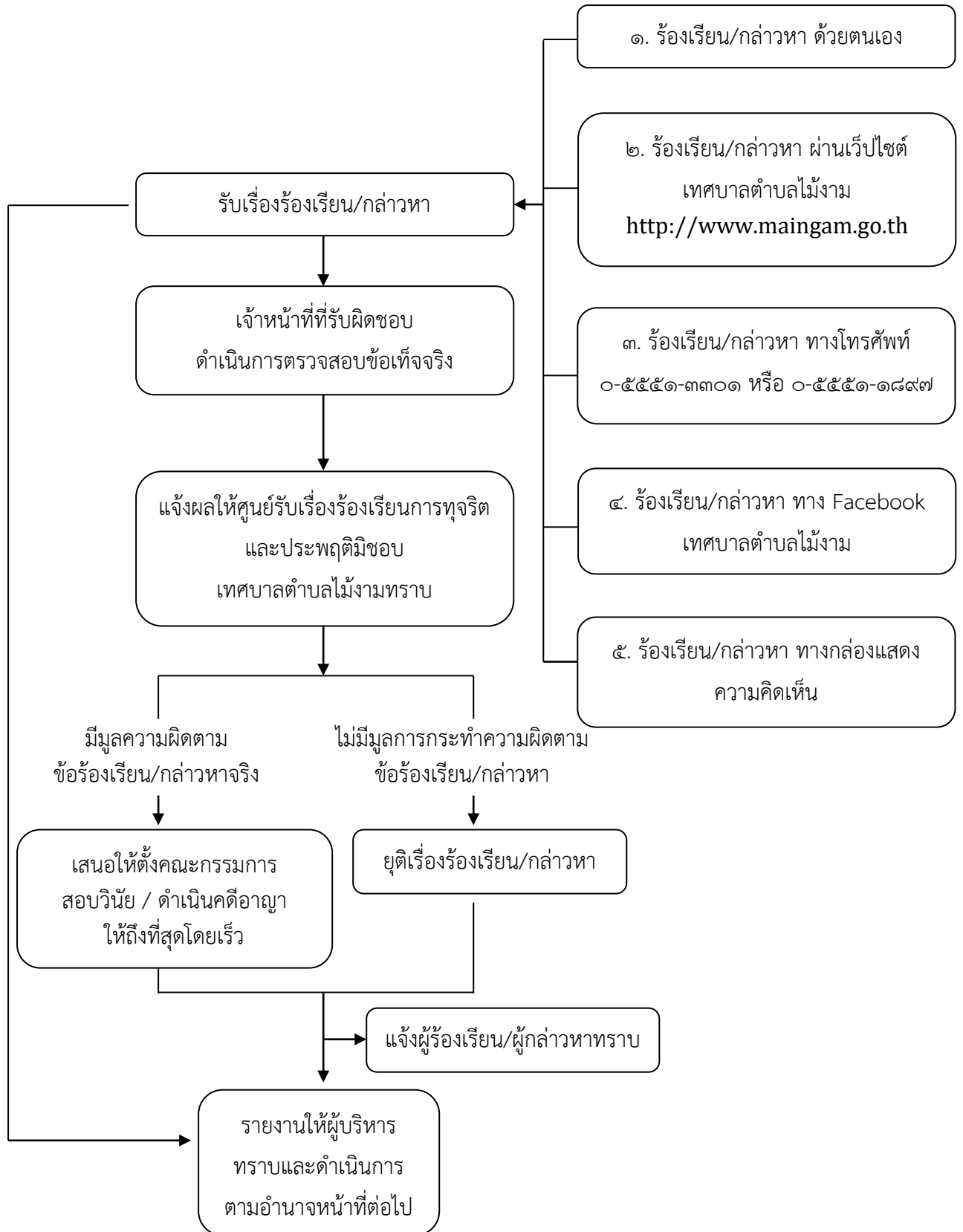
๗. การให้บริการ

- กรณีในเวลาราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. โทร. ๐-๕๕๕๑-๓๓๐๑ , ๐-๕๕๕๑-๑๘๘๗

- กรณีวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการปกติ ตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๐ น. ถึง ๐๘.๓๐ น. โทร. ๐-๕๕๕๑-๑๘๘๗

- กรณีเว็บไซต์ หรือ Facebook เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/กล่าวหา ของเทศบาลตำบลไม้งาม

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ฯ / จุดรับข้อร้องเรียน/กล่าวหา ของผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลไม้งาม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. ช่องทางการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/กล่าวหา ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน/กล่าวหา	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางการร้องเรียน/กล่าวหา	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียน/กล่าวหาด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา เทศบาลตำบลไม้งาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ กล่าวหา	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน/กล่าวหาผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลไม้งาม http://www.maingam.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน/กล่าวหาทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๕๑-๓๓๐๑ หรือ ๐-๕๕๕๑-๑๘๘๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน/กล่าวหา ทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน/กล่าวหา ทางกล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบคำร้อง/กล่าวหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ เรื่องร้องเรียน/กล่าวหา สถานที่เกิดเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา (กรณีผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/กล่าวหา ให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อร้องเรียน/กล่าวหา ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา ทุกครั้ง

๑๒. การติดตามปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา และให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/กล่าวหา ให้ผู้บริหารทราบ โดยทันที

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/กล่าวหา ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการตรวจสอบโดยเร็วและให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/กล่าวหา
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลแม่งาม

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่งาม

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา

อาชีพ สังกัด

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

ขอร้องเรียน/กล่าวหา นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา

อาชีพ ตำแหน่ง

สังกัด/กลุ่มงาน สำนัก/กอง

อื่นๆ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา

ลงชื่อ ผู้บันทึก

ตำแหน่ง

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/กล่าวหา

๑.
๒.
๓.
๔.
๕.
๖.
๗.
๘.
๙.
๑๐.

จึงขอให้เทศบาลตำบลไม้งามดำเนินการ (เช่น ให้ระบุว่า ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมายต่อไป หรือขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา
(.....)
ตำแหน่ง

*** หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย