



ประกาศเทศบาลตำบลเวียงสระ

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยเทศบาลตำบลเวียงสระ ได้ดำเนินการตามนโยบายป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของภาครัฐ และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ตามกฎหมาย ด้วยระบบคุณธรรมจริยธรรม และสามารถตรวจสอบการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ภาคประชาชนพร้อมทั้งเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะให้เกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน การตรวจสอบการปฏิบัติงานของภาครัฐ

ดังนั้น เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงสระ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย และมีประสิทธิภาพในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลตำบลเวียงสระ จึงได้ทบทวนคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องตามตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) เพื่อเปิดช่องทางและอำนวยความสะดวกให้ภาคประชาชนได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงสระ และประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

(นายจรงค์ดี คำปรีชา)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ

อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี



คำนำ

เทศบาลตำบลเวียงสระ ได้กำหนดทิศทางการดำเนินการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) บัตรสนทนาค ๓) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน เทศบาลตำบลเวียงสระ <http://www.wiangsacity.go.th/> ๔) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลเวียงสระ” ๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลเวียงสระ ๖) โอเพนแชทไลน์กลุ่มเทศบาลตำบลเวียงสระ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลตำบลเวียงสระ ได้ทบทวนคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงสระ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี นี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

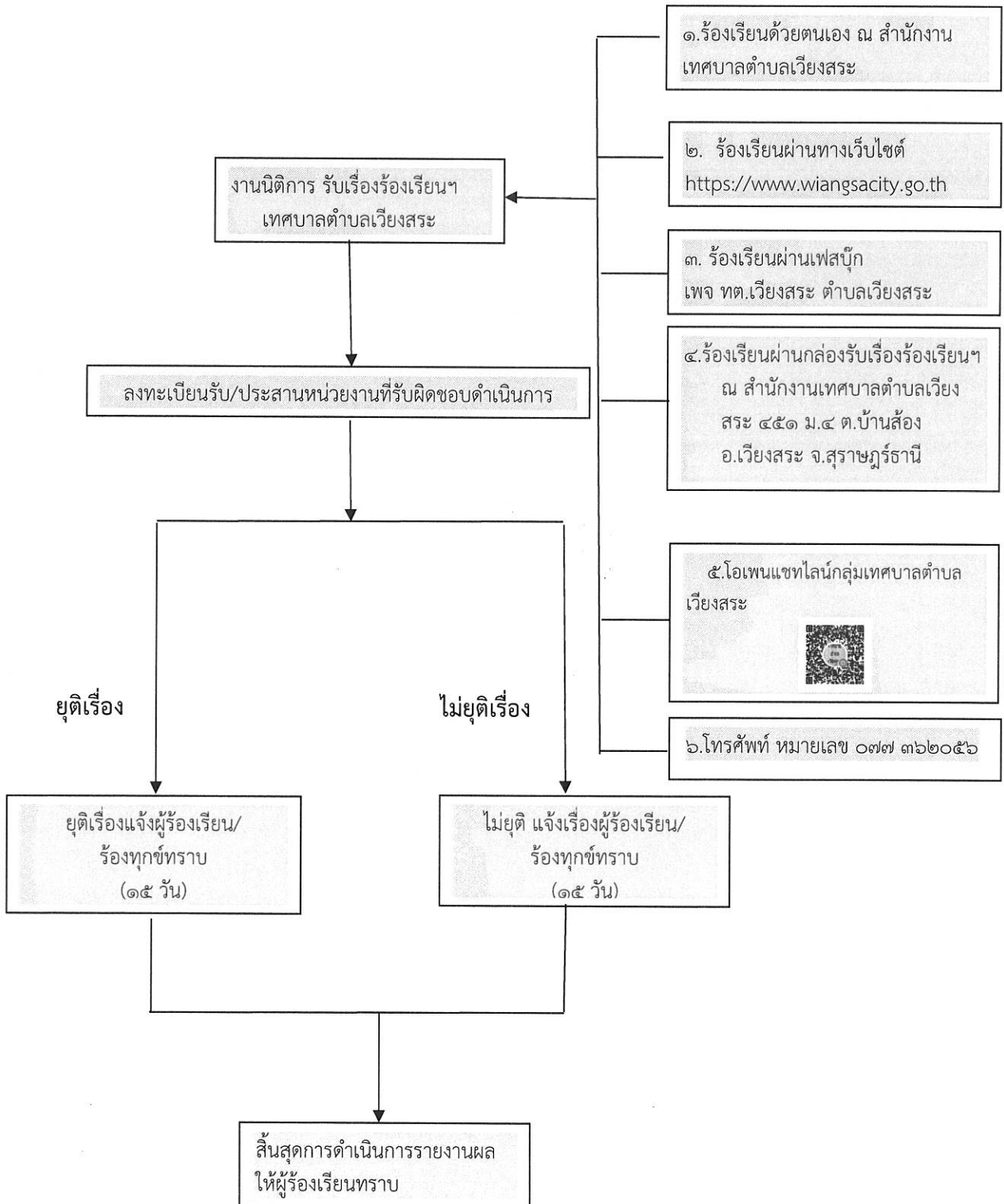
สำนักปลัด
งานนิติการ
เทศบาลตำบลเวียงสระ

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๒

บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาล ตำบลเวียงสระ ทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.wiangsacity.go.th/>

ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ก เพจ ทต.เวียงสระ ตำบลเวียงสระ

ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ ของเทศบาลตำบลเวียงสระ ณ สำนักงานเทศบาล ตำบลเวียงสระ ๔๕๑ หมู่ ๔ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

ช่องทางที่ ๕ โฉนดเลขที่กลุ่มเทศบาลตำบลเวียงสระ (สแกน Qr Code หน้าเว็บไซต์หลักของ เทศบาลตำบลเวียงสระ <https://www.wiangsacity.go.th>)

ช่องทางที่ ๖ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ ๓๖๒๐๕๖ ในวันและเวลาราชการ

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๓

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง ช่วงเวลาของการกระทำความผิด หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลเวียงสระโดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนทุกเดือน และดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายใน วันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

บทที่ ๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและระยะเวลาดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ https://www.wiangsacity.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๓.ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ก เพจ ทต.เวียงสระ ตำบลเวียงสระ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔.ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น ของเทศบาลตำบลเวียงสระ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ ๔๕๑ หมู่ ๔ ตำบลบ้านส้อง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕.โอเพนแชทไลน์กลุ่มเทศบาลตำบลเวียงสระ (สแกน Qr Code หน้าเว็บไซต์หลักของเทศบาลฯ www.wiangsacity.go.th)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕.โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗ ๓๖๒๐๕๖ ในวันและเวลาราชการ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของทางราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล, ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้..... หมายเลขโทรศัพท์.....E-mail.....
--

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
 รายละเอียด.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....
 เหตุการณ์โดยย่อ.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ

****ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**