



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ของ
สมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย
อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์

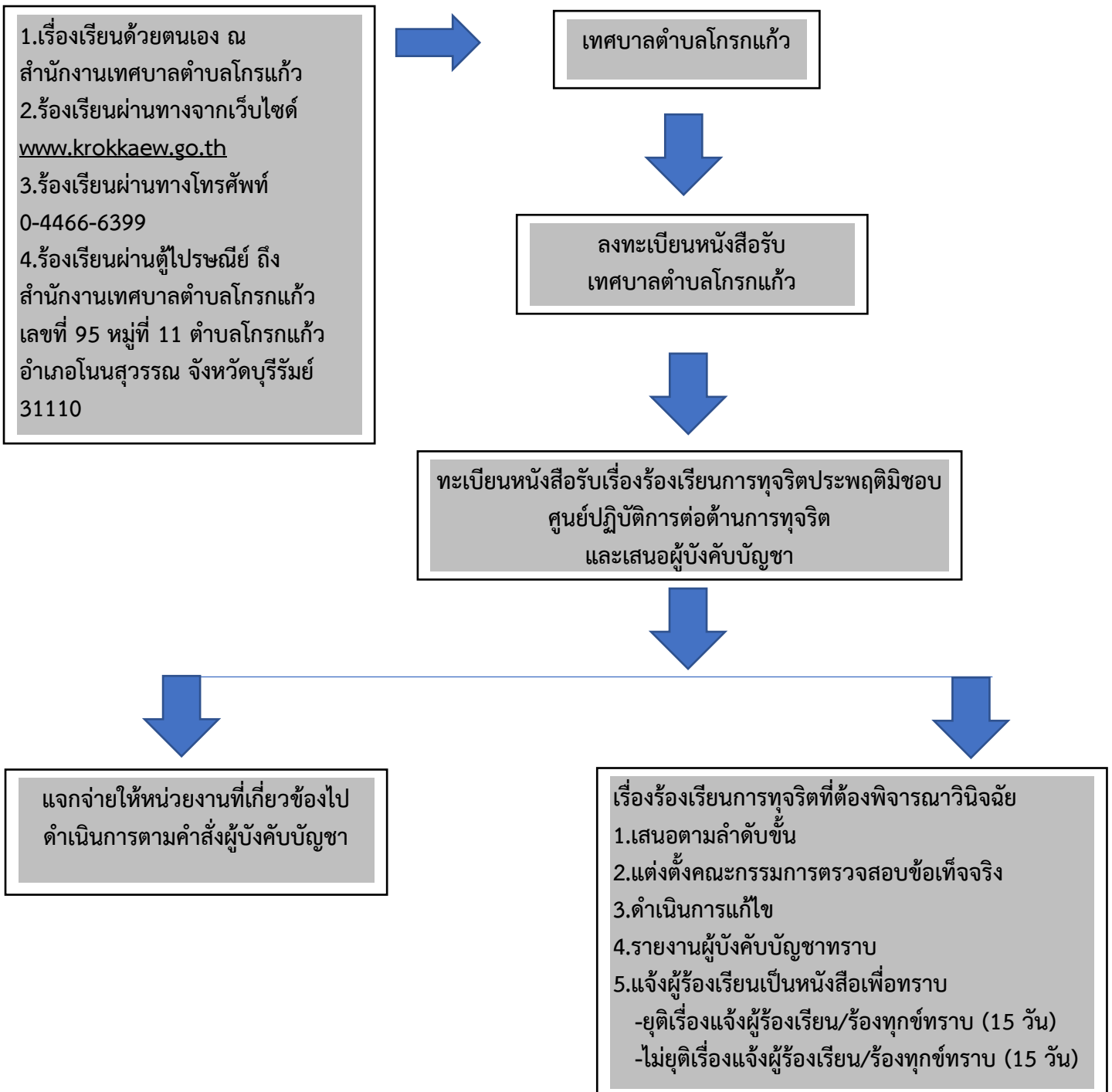
คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางนารปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1
บทที่ 2 บทนำ	2
บทที่ 3 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	3
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
บทที่ 5 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
บทที่ 6 หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ	6

บทที่ 1 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ 2 บทนำ

2.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากการทุจริตทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับเรื่องแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว 4 ช่องทางคือ

- ช่องทางที่ 1 สำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ 2 โทร 0-4466-6399 ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.krokaew.go.th
- ช่องทางที่ 4 ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เลขที่ 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110

2.2 วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปประกอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ แลพกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ 3 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่การดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1.จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2.ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน
- 3.ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- 4.ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

3.2.1 ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1.ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2.วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- 3.ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- 4.ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

3.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

3.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- 1.คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - 2.คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่งบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะได้รับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

4.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.2.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

4.2.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-กรณีเรื่องยุติให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

-กรณีเรื่องไม่ยุติ

1.ให้ตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริง

2.แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน

4.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายการสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

4.3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

4.4 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริต ภายใน 15 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
-รายงานเรื่องร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ 5 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
สำนักปลัดเทศบาลตำบลโกรกแก้ว (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	วันจันทร์ - วันศุกร์	เว้นวันหยุด
ทางโทรศัพท์ 0-4466-6399	วันจันทร์ - วันศุกร์	เว้นวันหยุด
ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.krokkaew.go.th	วันจันทร์ - วันศุกร์	เว้นวันหยุด
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงาน เทศบาลตำบลโกรกแก้ว เลขที่ 95 หมู่ที่ 11 ตำบลโกรกแก้ว อำเภอโนน สุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ 31110	วันจันทร์ - วันศุกร์	เว้นวันหยุด

บทที่ 6 หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....
E-mail.....

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

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

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต
.....
.....
.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....
หน่วยงาน.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ
.....

หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ
จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ