



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

ของเทศบาลตำบลเหมืองจี้

เทศบาลตำบลเหมืองจี้

อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจมีขึ้นในเทศบาลตำบลเหมืองจี้ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

เทศบาลตำบลเหมืองจี้

พฤษภาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเหมืองจี้ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้

มาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลเหมืองจี้ เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลเหมืองจี้ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเหมืองจี้ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเหมืองจี้ เช่น การประพฤติดมิชอบหรือพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลเหมืองจี้

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลเหมืองจี้หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาล ตำบลเหมืองจี้

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ-ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ทำการเทศบาลตำบลเหมืองจี้ เลขที่ ๓๔๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลเหมืองจี้

อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐

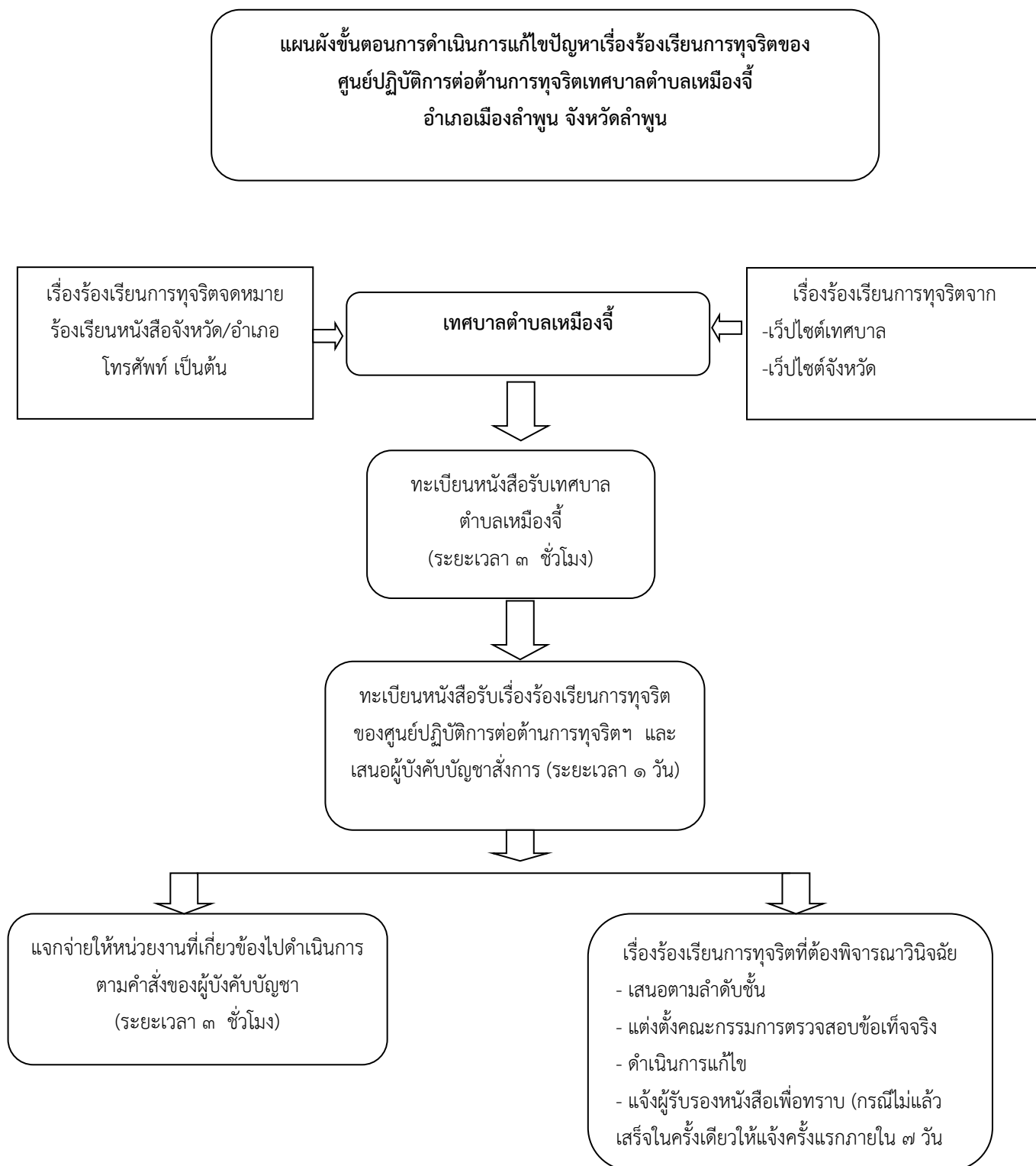
๗.๓ กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๗.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓ - ๐๐๓๔๔๒

๗.๕ ทางเว็บไซต์ www.muangjeemunicipality.go.th

๗.๖ สายตรงนายกเทศบาลตำบลเหมืองจี้ เบอร์โทร ๐๘๑ - ๓๒๒๑๓๘๑

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ ประกาศจัดตั้งปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๙.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๙.๓ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังเทศบาลตำบลเหมืองจี้จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ผู้รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑๕ วันทำการ	สำนักงานปลัด
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑๕ วันทำการ	
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖-๗๓๒๕๐๒	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
๕. ทางเว็บไซต์ www.muangjeemunicipality.go.th	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
๖. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเหมืองจี้ เบอร์โทร ๐๘๑ - ๓๒๒๑๓๑๘	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วไม่มีผลสืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวเบื้องต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเหมืองจี้

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๓.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๑๓.๒ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองจี้

๑๔.๒ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

คำร้องการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบล
เหมืองจี้ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเหมืองจี้

ข้าพเจ้า.....(ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน) อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เทศบาลตำบลเหมืองจี้ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวโดยมีรายละเอียด ดังนี้

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ได้แนบเอกสาร/หลักฐาน (ถ้ามี) ประกอบการร้องเรียนดังนี้

- ๑)จำนวน.....ชุด
๒)จำนวน.....ชุด
๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ผู้เสียหาย
(.....)