



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลศรีสตึก

อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลศรีสทิง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสทิง มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐—๒๕๖๔) เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบเทศบาลตำบลศรีสทิง

เทศบาลตำบลศรีสทิง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสทิง ๒ หมู่ ๘ ตำบลสทิง อำเภอสทิง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลศรีสทิง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ / พนักงานเทศบาล / ครู / ลูกจ้างประจำ / พนักงานจ้างทั่วไป / พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลศรีสทิง

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลศรีสทิง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลศรีสทิง

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีสทิง ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีสทิง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสตึก เป็นต้น

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีสทิงผ่านช่องทางต่าง ๆ

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๖๘-๐๒๘๘
- ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีตำบลศรีสทิง ๒ หมู่ ๘ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสทิง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศรีสทิง www.srisatuk.go.th ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ติดต่อด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลศรีสทิง

๒. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานเทศบาลตำบลศรีสทิง นำเสนอไปยังคณะบริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ รับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔.๓ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูล และให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลศรีสัทีก สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒. จดหมายทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีตำบลศรีสัทีก ๒ หมู่ ๘ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสัทีก อำเภอเสถียร จังหวัดบุรีรัมย์

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๖๘-๐๒๘๘

๔. ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศรีสัทีก www.srisatuk.go.th ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามาัยเทศบาลตำบลศรีสัทีก โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง / ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/เบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
๔. พยาน เอกสาร วัตถุ บุคคลที่ชัดเจน
๕. หากข้อเท็จจริงไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล
๖. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์จะไม่รับเรื่อง เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถพิจารณา สืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑
๗. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
๘. เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานอื่นโดยตรงเป็นการเฉพาะ
๙. เรื่องร้องเรียนต้องเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๐. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของทุกช่องทาง

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียนโดยละเอียด ดังนี้
 - ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน
 - วัน เดือน ปี
 - ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ
 - พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน (ลับ) เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา
๓. แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการ สืบสวน สอบสวน
๔. บันทึกรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑. รายงานผลการดำเนินการประจำปี

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลศรีสตึก

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน.....

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

หมู่ที่ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลศรีสตึกพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
และแก้ไขปัญหา

เนื่องจาก.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ เบาะแสดตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ได้แก่

๑.

๒.

๓.

๔.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

