

คู่มือ
แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลเอราวัณ
อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลตำบลเอราวัณมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเอราวัณ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลเอราวัณ

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ๑ |
| หน้าที่ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๑ |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๓ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๕ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | |

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลเอราวัณ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเอราวัณ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเอราวัณ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลเอราวัณ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเอราวัณ

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเอราวัณ

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเอราวัณ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลเอราวัณ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเอราวัณ

๒) ทางไปรษณีย์ ๔๔๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

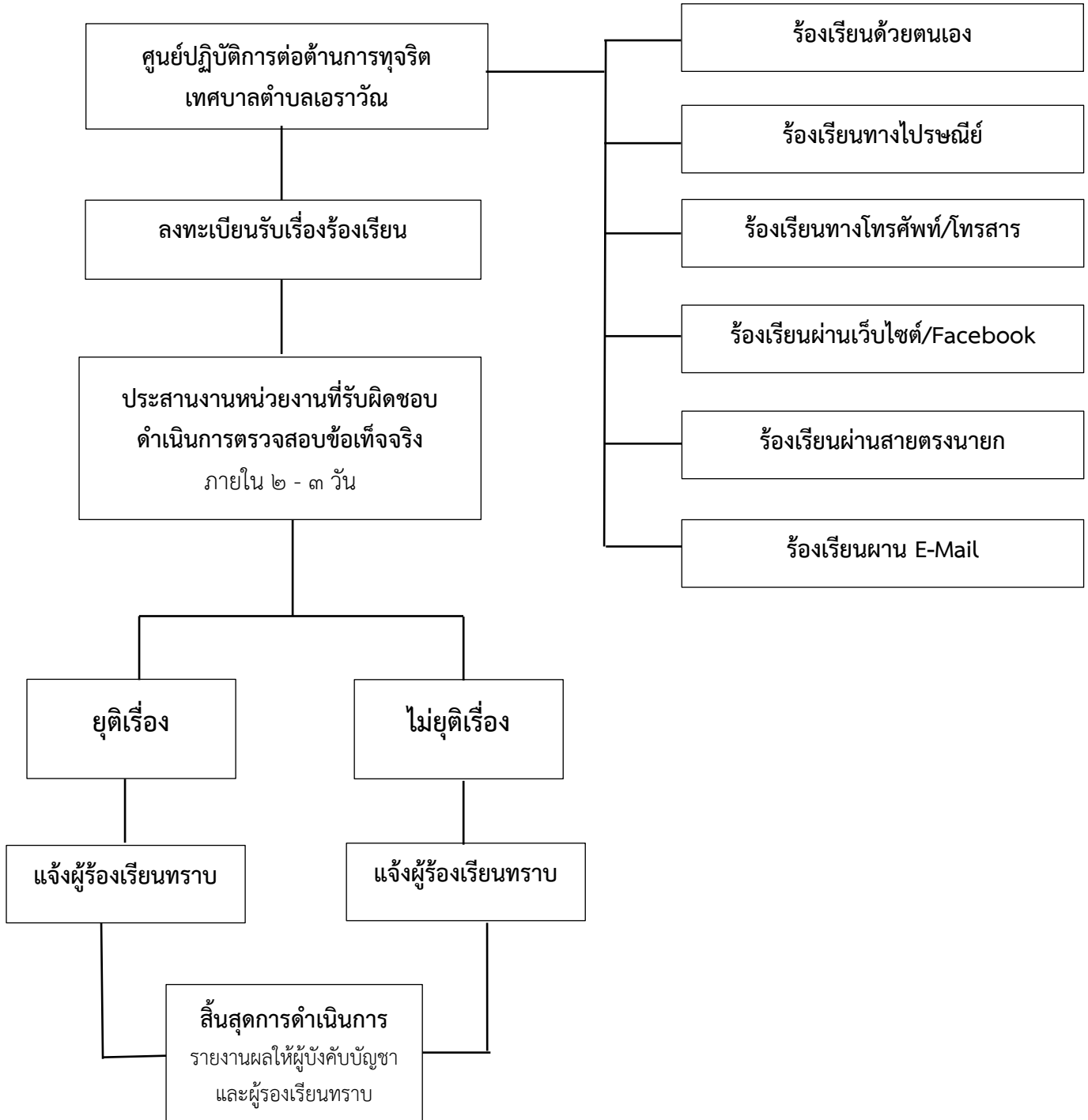
๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔ ๕๗๔๒๐๐

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเอราวัณ

๕) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <http://www.erawankan.go.th>

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเอราวัณ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๑๙๖๕๕๓๕

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ในสังกัดเทศบาลตำบลเอราวัณ



| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | สำนักปลัดเทศบาล | ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | สำนักปลัดเทศบาล | ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล | ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล | ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล | ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ | |
| สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเอราวัณ | ทุกวันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล | ภายใน ๒ - ๓ วันทำการ | |

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเอราวัณ
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเอราวัณ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลเอราวัณ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเอราวัณ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเอราวัณพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหากรณี ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....สังกัด.....
ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....