



**แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**เทศบาลตำบลยางตลาด
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**

คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลยางตลาด จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนขอเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลยางตลาด เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลยางตลาดขึ้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลยางตลาด

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๖
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนด แนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลยางตลาด เป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางตลาดที่จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลยางตลาดมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกำหนด ไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนหมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลยางตลาด เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลยางตลาด

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อเทศบาลตำบลยางตลาด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลยางตลาด การดำเนินการหมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด

๔.๒ ทางไปรษณีย์สำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด เลขที่ ๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลยางตลาด
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ โทรศัพท์ : ๐๔๓-๘๙๑-๖๒๑

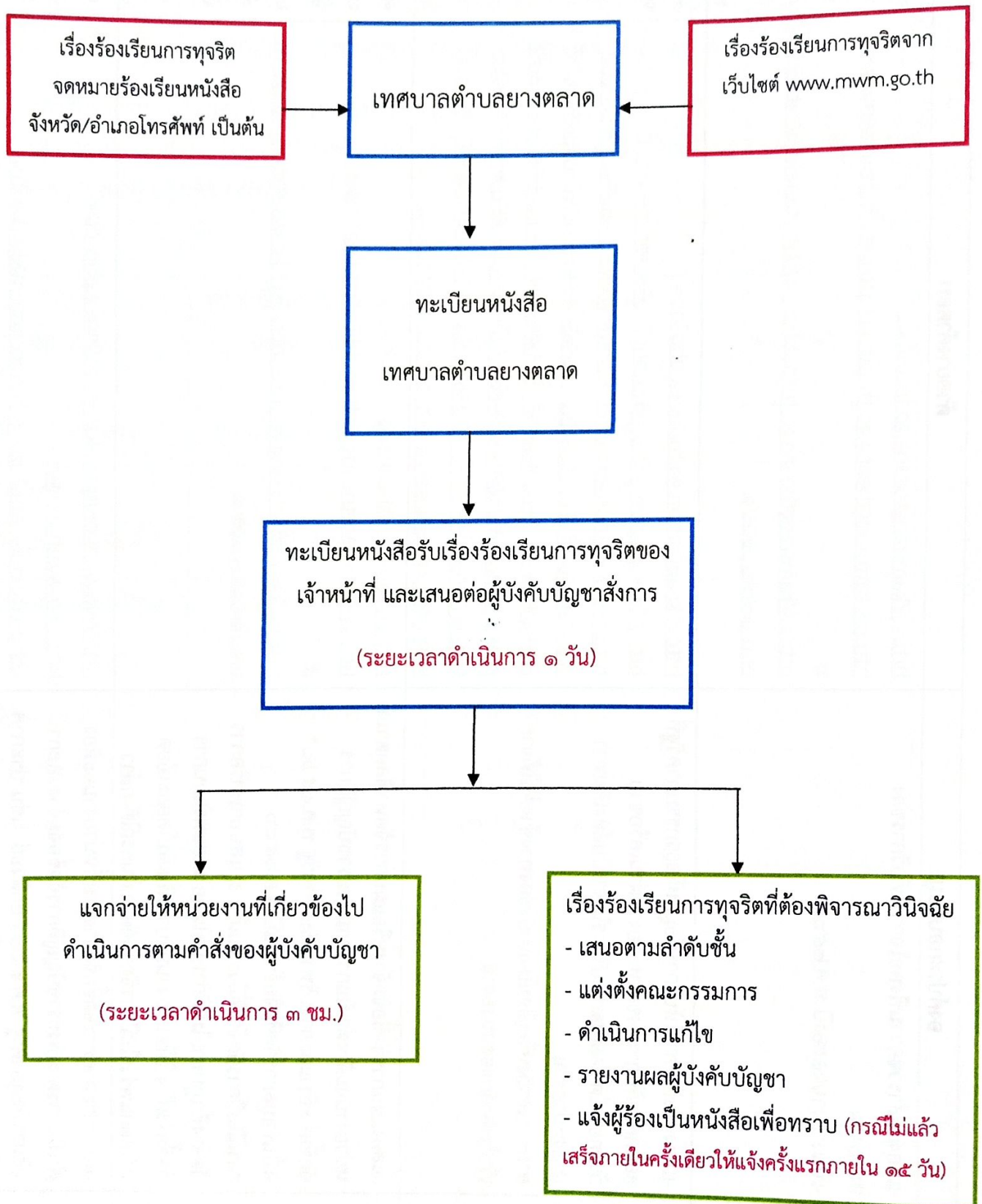
๔.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลยางตลาด

๔.๕ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลยางตลาด

๔.๖ Facebook ของเทศบาลตำบลยางตลาด

๔.๗ สายตรงนายกเทศมนตรีหมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๒๙๔๐๙๔๖

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางตลาด

๖.๒ แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางตลาดเพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางตลาด

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังเทศบาลตำบลยางตลาดจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลยางตลาด

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลยางตลาด

๑๐.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๑.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาดทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการเทศบาลตำบลยางตลาด
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี.....อยู่บ้านเลขที่
.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลยางตลาด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้องลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....) (.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลยางตลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลยางตลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)