



คู่มือการการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลเมืองประโคนชัย

สำนักปลัด
เทศบาลเมืองประโคนชัย
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

เทศบาลเมืองประโคนชัย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลเมืองประโคนชัย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไป ในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของเทศบาลเมืองประโคนชัย

เทศบาลเมืองประโคนชัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากนักน้อย

สำนักปลัดเทศบาลเมืองประโคนชัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต	๓
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ระยะเวลาดำเนินการ	๕
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
แบบคำร้อง	๗

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองประโคนชัย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองประโคนชัย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนเทศบาลเมืองประโคนชัย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. วัตถุประสงค์

- ๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเทศบาลเมืองประโคนชัย มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. สถานที่ตั้ง

เทศบาลเมืองประโคนชัย เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๕. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลเมืองประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองประโคนชัย เช่น การประพุดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลเมืองประโคนชัย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อเทศบาลเมืองประโคนชัย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองประโคนชัย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐น. – ๑๖.๓๐ น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

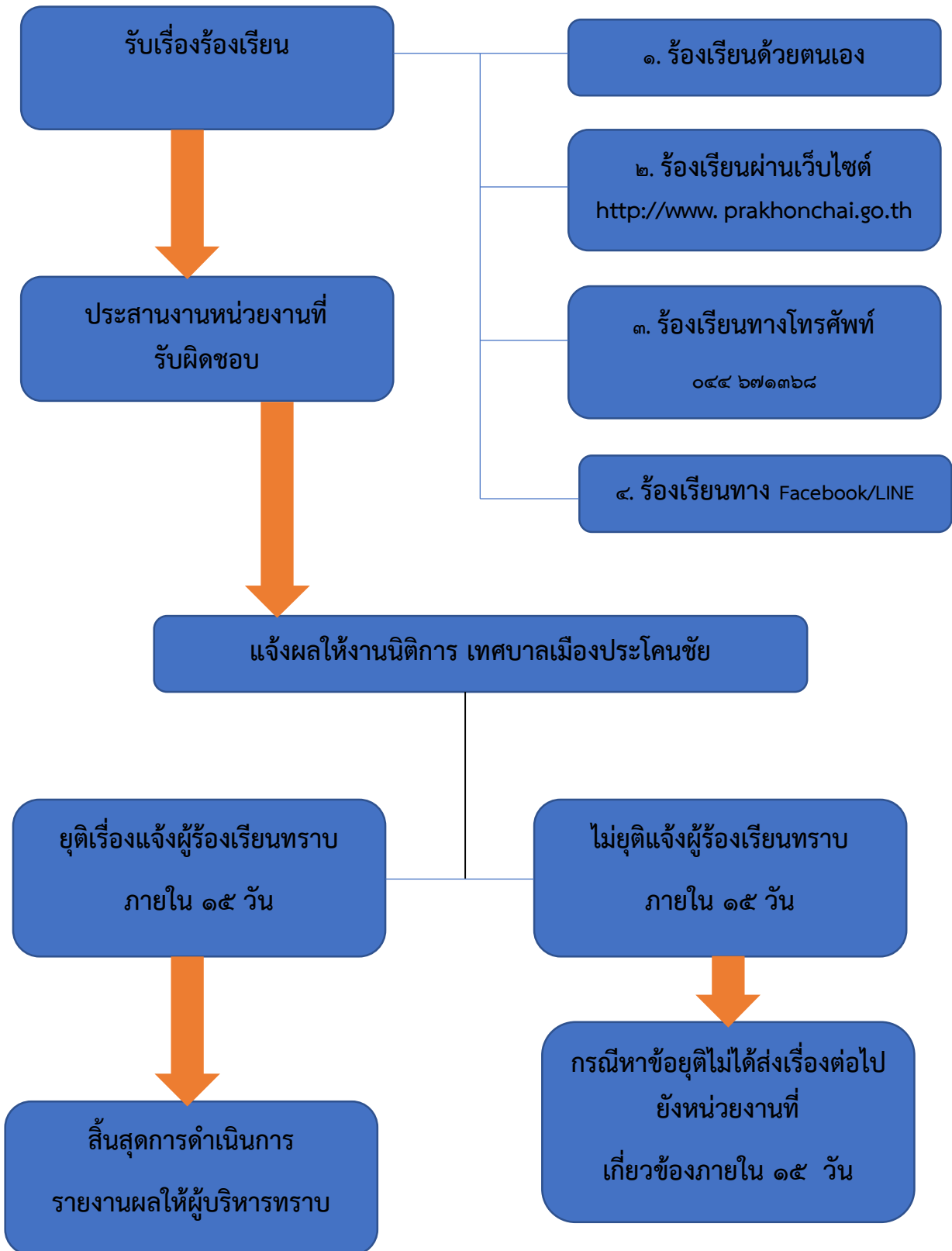
๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองประโคนชัย
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการเทศบาลเมืองประโคนชัย ๓๓๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔ ๖๗๑๓๖๘
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองประโคนชัย
- ๕) เว็บไซต์ <http://www.prakhonchai.go.th>
- ๖) Facebook : เทศบาลเมืองประโคนชัย
- ๗) E-mail : saraban_๐๕๓๑๐๗๐๑@dla.go.th

๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

๑๐. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๑. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail : saraban_๐๕๓๑๐๗๐๑@dl.a.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชื่อช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลเมืองประโคนชัย

๑๒.๔ เรื่องร้อง...

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา
๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยให้รายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองประโคนชัย

๑๔. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง (ร้องเรียน).....

เรียน.....นายกเทศมนตรีเมืองประโคนชัย

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....อายุ

ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

.....หมายเลขโทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออก

โดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)

..... รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริต

หรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลา
กระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการ
ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ กรณีอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้ง
เบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย