คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำหรับตำแหน่ง นิติกร

เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน
จังหวัดลำพูน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีมีการร้องเรียนว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลริมปิง เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อมูล ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลริมปิง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลริมปิง ได้ตระหนักถึงยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และตามแนวทางแห่งประมวลจริยธรรมข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลริมปิง และให้มีการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการรับเรื่องเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลริมปิง

๔. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลริมปิง ตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๕. หน้าที่รับผิดชอบ

นิติกร สังกัดสำนักปลัด เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลริมปิง

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุม ดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความ รวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลริมปิง

"การจัดการเรื่องร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย

"ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน" หมายความว่า ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซด์ และช่องทางอื่นๆ

"เรื่องร้องเรียน" - แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- การขอให้เทศบาลแก้ไขปัญหาต่างๆ

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

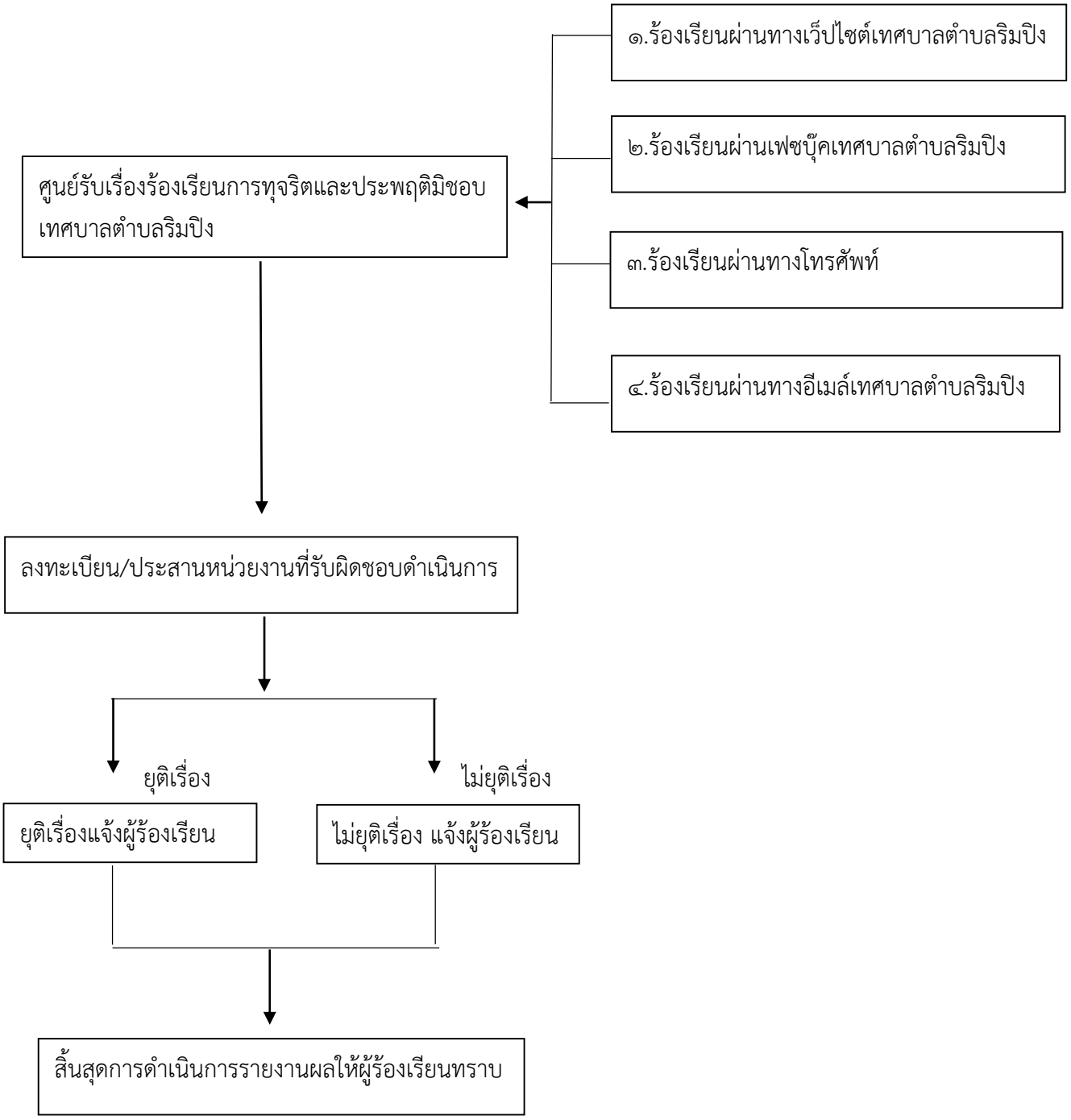
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙ .ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียนกรณีกล่าวหา	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมล์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
อื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ทางเว็ปไซต์เทศบาลตำบลริมปิง http://www.rimping.go.th/corrupt.php
๒. ทาง Facebook เทศบาลตำบลริมปิง
๓. ทางอีเมล์เทศบาลตำบลริมปิง “rimping.lp๔๒@gmail.com
๔. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๕๐๐-๙๘๔

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ บรรยายลักษณะหรือความต้องการ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกลงสมุดบันทึกร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของส่วนงานไหนประสานส่วนงาน ผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิง

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิง ตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๓-๕๐๐-๙๘๔
- เว็ปไซต์ rimping.go.th/corrupt.php