



คู่มือการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลยุโป

อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลยุโป จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนของ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ตลอดจนการ ประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลยุโปเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และ ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติ มิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริต บรรลุผลสัมฤทธิ์ตาม ภารกิจ

ประจำปี พ.ศ. 2566
จัดทำโดยเทศบาลตำบลยุโป
สำนักงานปลัด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. คำจำกัดความ	1
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2
5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	3
8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
9. การบันทึกข้อร้องเรียน	4
10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	4
11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2561 – 2580) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และ กำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไป ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 83 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลยุโป เป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลยุโปที่จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลยุโป มี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลยุโป เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือ พบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลยุโป

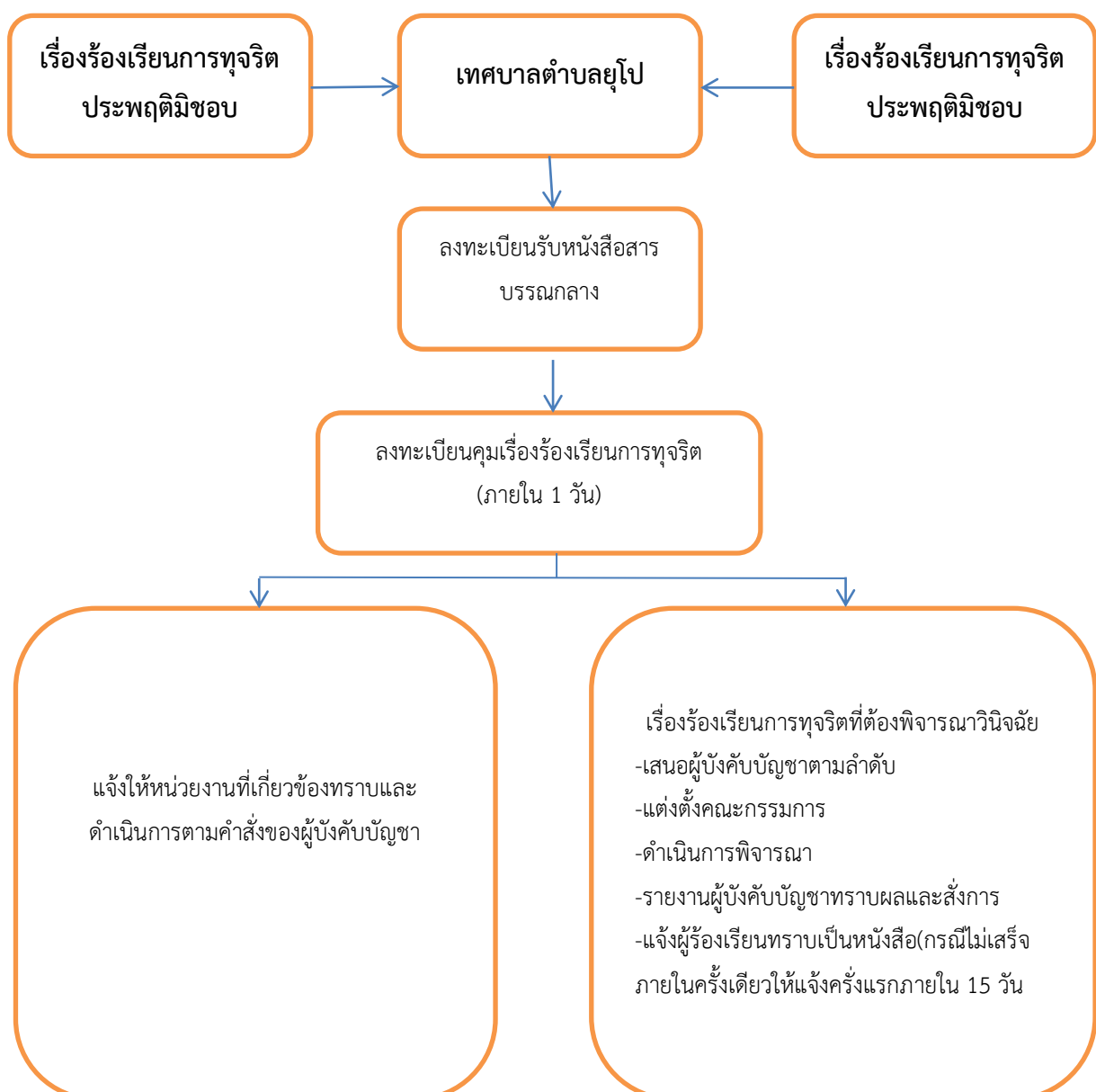
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลยุโป

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- 4.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์เทศบาลตำบลยุโป
- 4.2 ทางไปรษณีย์ หมู่ที่ 1 ตำบลยุโป อ.เมืองยะลา จ.ยะลา 95000
- 4.3 ทางโทรศัพท์ 0-7327-0084
- 4.4 ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลยุโป
- 4.5 เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง www.yupo.go.th
- 4.6 Facebook ของเทศบาลตำบลยุโป
- 4.7 ช่องทางอีเมลล์ tablyupo@gmail.com
- 4.9 สายตรงนายกฯ เบอร์โทร 091-9878865

5. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ ...ชื่อหน่วยงาน...

6.2 แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ ...ชื่อหน่วยงาน... เพื่อความสะดวกในการประสานงาน กรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของ ...ชื่อหน่วยงาน...

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายัง ...ชื่อหน่วยงาน... จาก ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง ต่างๆ	ระยะเวลาการ ดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงนายก	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

8.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

(2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

(3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวน

(4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

8.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8.3 เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง

8.4 เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็น ฐานข้อมูล

8.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

(4) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

(1) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

(2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งศรีเมือง

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

(1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

(2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้ รายงานผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข

11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(1) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลยุโปทราบทุกไตรมาส

(2) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

12. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

(1) งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

13. ระยะเวลาการดำเนินการ

(1) ตลอดปีงบประมาณ

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยุโป

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา
จังหวัดยะลา ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกเทศมนตรีตำบลยุโป เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน
4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์.....