แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙



เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน

อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
สถานที่ตั้ง	๓
ช่องทางการร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนฯ	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ขั้นตอนการดำเนินการสอบสวนผู้ทุจริตภายในหน่วยงานของเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน	๘

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงินทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การ ป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และ ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption PerceptionIndex)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ ปณ. เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.ศรีโพธิ์เงิน อ.ป่าแดด จ.เชียงราย ๕๗๑๙๐ ๒) เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน https://siphongoen.go.th/ ๓) เฟซบุ๊ค “เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน” ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลศรีโพธิ์เงินเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำ ไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.ศรีโพธิ์เงิน อ.ป่าแดด จ.เชียงราย ๕๗๑๙๐

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน

- ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.ศรีโพธิ์เงิน อ.ป่าแดด จ.เชียงราย ๕๗๑๙๐
- ทาง https://siphongoen.go.th/
- ผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๖๐-๒๘๓๖
- ทาง Facebook เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน
- ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน
- ทาง line

Line ID : sriphongen

QR Code

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ข้อเท็จจริง ช่วงเวลาในการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส โดยปรากฏพฤติการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูล การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

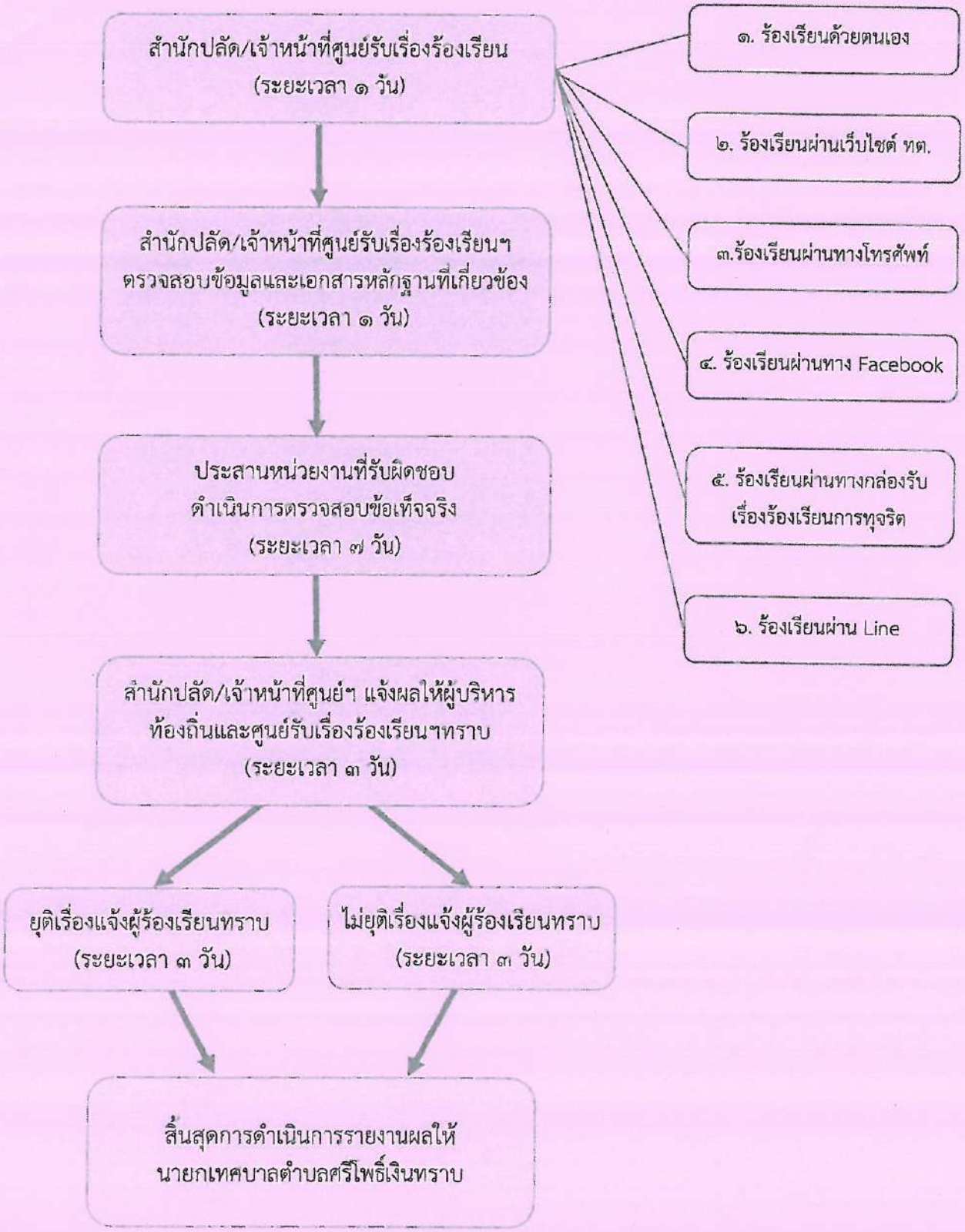
๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. ผู้รับผิดชอบ

ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๙..๒) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๓) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัด ทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๙.๔) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเดินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๙.๕) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๙.๖)สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๙.๗) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ ประมวล

๙.๘) สำนักปลัดเทศบาล/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์จากช่องทาง

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการประสานเพื่อแจ้งการรับข้อร้องเรียนการทุจริตฯ	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ ทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ ทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ ทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟซบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ ทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต เทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ ทำการ	
ร้องเรียนทางไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ ทำการ	

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ขั้นตอนการดำเนินการสอบสวนผู้ทุจริตภายในหน่วยงานของเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงิน

ในกรณีมีการร้องเรียนว่าพนักงานของเทศบาลตำบลศรีโพธิ์เงินนั้นทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่หรือในกรณีที่มีพยานหลักฐานตามสมควรจะมีหลักในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- มีคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง (ถาม-ตอบ) ตามแบบฟอร์ม ค.ป.๑๔

- ถ้าในการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นนั้นไม่มีมูลก็จะดำเนินยุติเรื่อง แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีมูลกระทำความผิดก็จะดำเนินการตามขั้นตอนโดยจะส่งเรื่องให้นิติกรดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยตามประกาศระเบียบว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยพนักงานส่วนตำบล โดยดำเนินการตามแบบฟอร์ม สว.๑ - สว.๖

- ในระหว่างการดำเนินการทางวินัยนั้นอาจจะมีคำสั่งพักราชการผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดโดยผู้ที่ถูกกล่าวหานั้นสามารถอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองนั้นต่อผู้ออกคำสั่งทางปกครองได้ ภายในระยะเวลาที่กฎหมายวิธีพิจารณาทางปกครองกำหนด

- ถ้าผลจากการสอบสวนทางวินัยเป็นที่ยุติว่าผู้ถูกกล่าวหานั้นมีความผิด นิติกรจะดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังท้องถิ่นจังหวัดเพื่อดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการกลางจังหวัดเพื่อมีคำสั่งลงโทษตามประกาศระเบียบฯ

- ถ้าในกรณีที่ผลการสอบสวนว่าผู้ถูกกล่าวหานั้นกระทำความผิดและเป็นความผิดที่คาบเกี่ยวกับคดีอาญา ผู้บริหารเทศบาลจะมีการมอบอำนาจให้นิติกรไปดำเนินการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบต่อไป