



คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครบุรีรัมย์

มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครบุรีรัมย์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ให้เป็นระบบราชการที่ โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลนครบุรีรัมย์ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลนครบุรีรัมย์

1. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญ ของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งเทศบาลนครบุรีรัมย์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการ รับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครบุรีรัมย์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลนครบุรีรัมย์ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลนครบุรีรัมย์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรือเมลติดต่อกลับ

2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.6 ระบุวัน เดือน ปี

2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.8 ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลนครบุรีรัมย์

หมายเลขโทรศัพท์ 0-4460-2345

5.2 อีเมล saraban@buriramcity.go.th

5.3 เว็บไซต์เทศบาล <https://www.buriramcity.go.th>

5.4 <https://www.facebook.com/buriramcity> เทศบาลนครบุรีรัมย์

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ

2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

3. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

4. หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

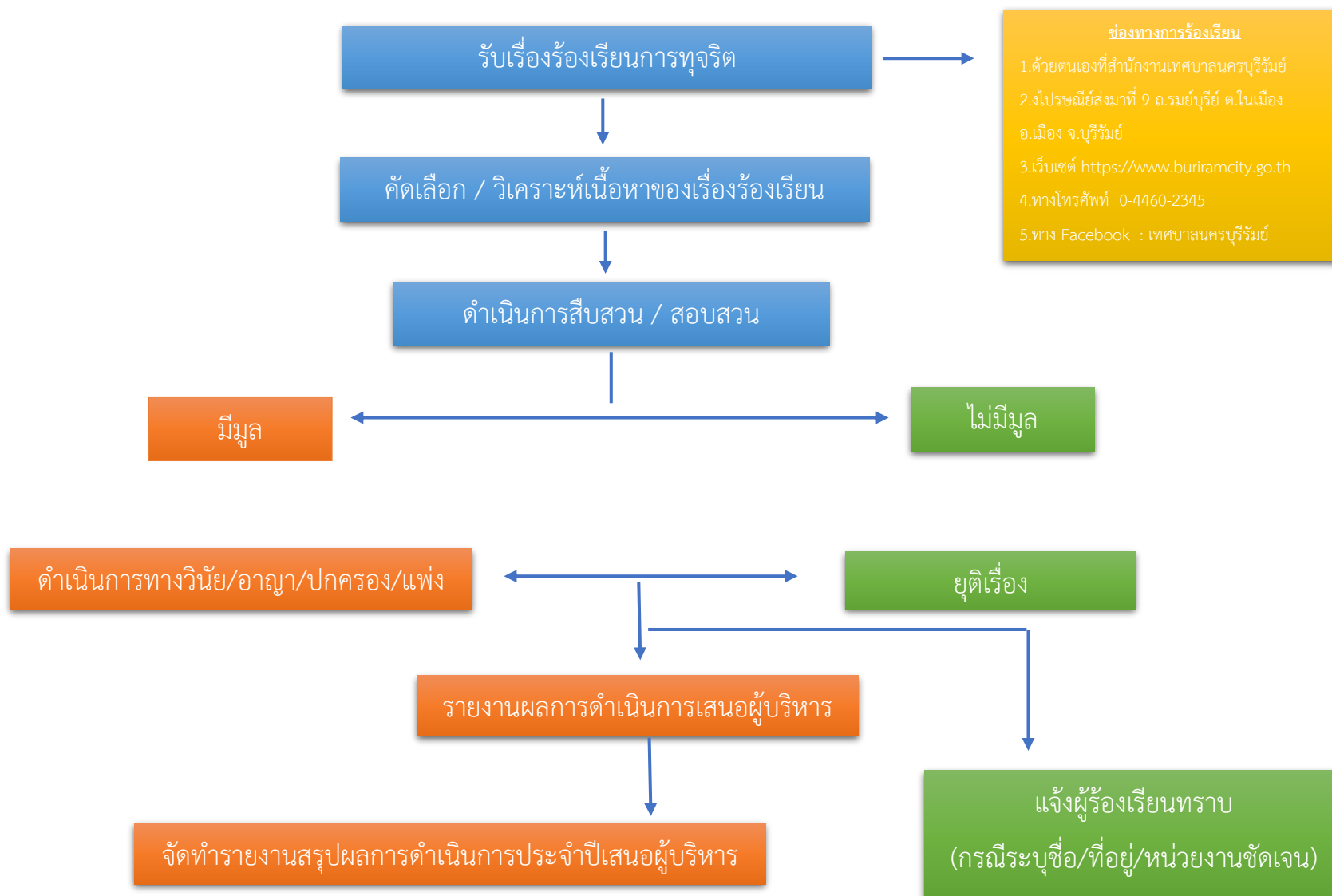
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลนครบุรีรัมย์ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดเทศบาล

6. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายใน 15 วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



6. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มค ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง..... โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

1. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

.....

2. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

3. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
.....(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลนครบุรีรัมย์

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีนครบุรีรัมย์

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีนครบุรีรัมย์

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
นายกเทศมนตรีนครบุรีรัมย์

7. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

9. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครบุรีรัมย์ สำนักงานเทศบาลนครบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์