ประกาศเทศบาลเมืองมหาสารคาม
เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ออกประกาศลงวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการร้องเรียนการทุจริต อันมีสาระสำคัญประกอบด้วย ๑.หลักเกณฑ์การร้องเรียน ๒.การระบุข้อมูลประกอบการร้องเรียน ๓.กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ๔.เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา และ ๕.ช่องทางการร้องเรียน นั้น

เพื่อการปรับปรุงแนวทางสำหรับการร้องเรียนการทุจริตให้เป็นปัจจุบัน เทศบาลฯจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันมีสาระสำคัญประกอบด้วย ๑.วัตถุประสงค์ ๒.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๓.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ๔.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๕.ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ๖.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระยะเวลาดำเนินการ) และ ๗.ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ในส่วนของหลักเกณฑ์การร้องเรียน และกรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จักขอทบทวนแนวทางตามประกาศเทศบาลฯลงวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

๑. <u>หลักเกณฑ์การร้องเรียน</u>

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

/(๕) กระทำการ...

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. <u>กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์</u> จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ทั้งนี้ จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดตามแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายภาคิน ติระพงศ์ไพบูลย์)

นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลเมืองมหาสารคาม

อำเภอเมืองเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เลขที่ ๒๗ ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐ ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม http://www.mkm.go.th ๓) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม https://www.facebook.com/MahaSarakhamTownMunicipality และ ๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๒๕๕๗๓ ถึง ๘ ต่อ ๒๑๐ หรือทางโทรสาร ๐๔๓-๗๑๑๐๑๔

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนั้น เทศบาลเมืองมหาสารคามหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลเมืองมหาสารคาม

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์ หน้า ๑

๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หน้า ๑-๒

๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หน้า ๒

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน้า ๒

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน้า ๒-๓

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หน้า ๓

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ หน้า ๓

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้อกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนโดยตรง ที่สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เลขที่ ๒๗ ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐ (สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒)

๒) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม http://www.mkm.go.th (Banner ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต)

๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม https://www.facebook.com/MahaSarakhamTownMunicipality

๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๒๕๕๗๓ ถึง ๘

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ)

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อการรับทราบในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวล รวมถึงวิเคราะห์ และสรุปเสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บรวบรวมเรื่องไว้

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
- ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลเมืองมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์
..... อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

๓) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน รองปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)