



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเทศบาลตำบลศรีวิชัย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลศรีวิชัย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลศรีวิชัย

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลศรีวิชัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่นและรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good governance)ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลศรีวิชัย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลศรีวิชัย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย

มาตรา ๔๘ เตราส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๒)

พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการเทศบาลตำบลศรีวิชัย เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลศรีวิชัย อำเภอฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลศรีวิชัย

๕. วัตถุประสงค์

(๑.) เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียว

๒) เพื่อให้ความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จัดการพระราชกฤษฎีกาข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลศรีวิชัย เช่น การประพฤตินิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือ พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลศรีวิชัย

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูเทศบาลตำบลศรีวิชัย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตัวเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่ทำการเทศบาลตำบลศรีวิชัย เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลศรีวิชัย อําเภอลี้ จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๐๐๘๒๓๑

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีวิชัย

๕) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลศรีวิชัย อ.ลี้ จ.ลำพูน (sriwichailamphun.go.th)

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลศรีวิชัย

๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลศรีวิชัย จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง ร้องเรียนด้วยตนเอง ระยะเวลาดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน ๑๕ วันทำการ

ทางไปรษณีย์ ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางด้วยตัวเอง ทุกครั้งที่มี จดหมายเข้า ระยะเวลาดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน ๑๕ วันทำการ

ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางด้วยตัวเอง ทุกวันทำการ ตนเอง ระยะเวลาดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน ๑๕ วันทำการ

๐๕๓ ๐๐๘๒๓๑

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.sriwichailamphun.go.th/> ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางด้วยตัวเอง ทุกวันทำการ ระยะเวลาดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ภายใน ๑๕ วันทำการ