

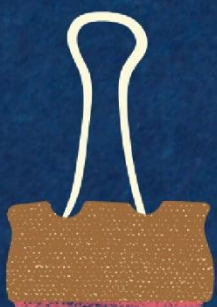


เทศบาลนครเชียงใหม่

chiangmai municipality

คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้อง

เรียนการทุจริต





คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครเชียงใหม่

มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลนครเชียงใหม่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลนครเชียงใหม่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ซึ่งเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลเทศบาลนครเชียงใหม่ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครเชียงใหม่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลนครเชียงใหม่ ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

1. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลนครเชียงใหม่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิด หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.6 ระบุวัน เดือน ปี

2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.8 ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลนครเชียงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์ 053-259053

5.2 อีเมล cmcity@cmcity.go.th

5.3 เว็บไซต์เทศบาล www.cmcity.go.th

5.4 www.facebook.com/cmmayor เทศบาลนครเชียงใหม่

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง
3. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
4. หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

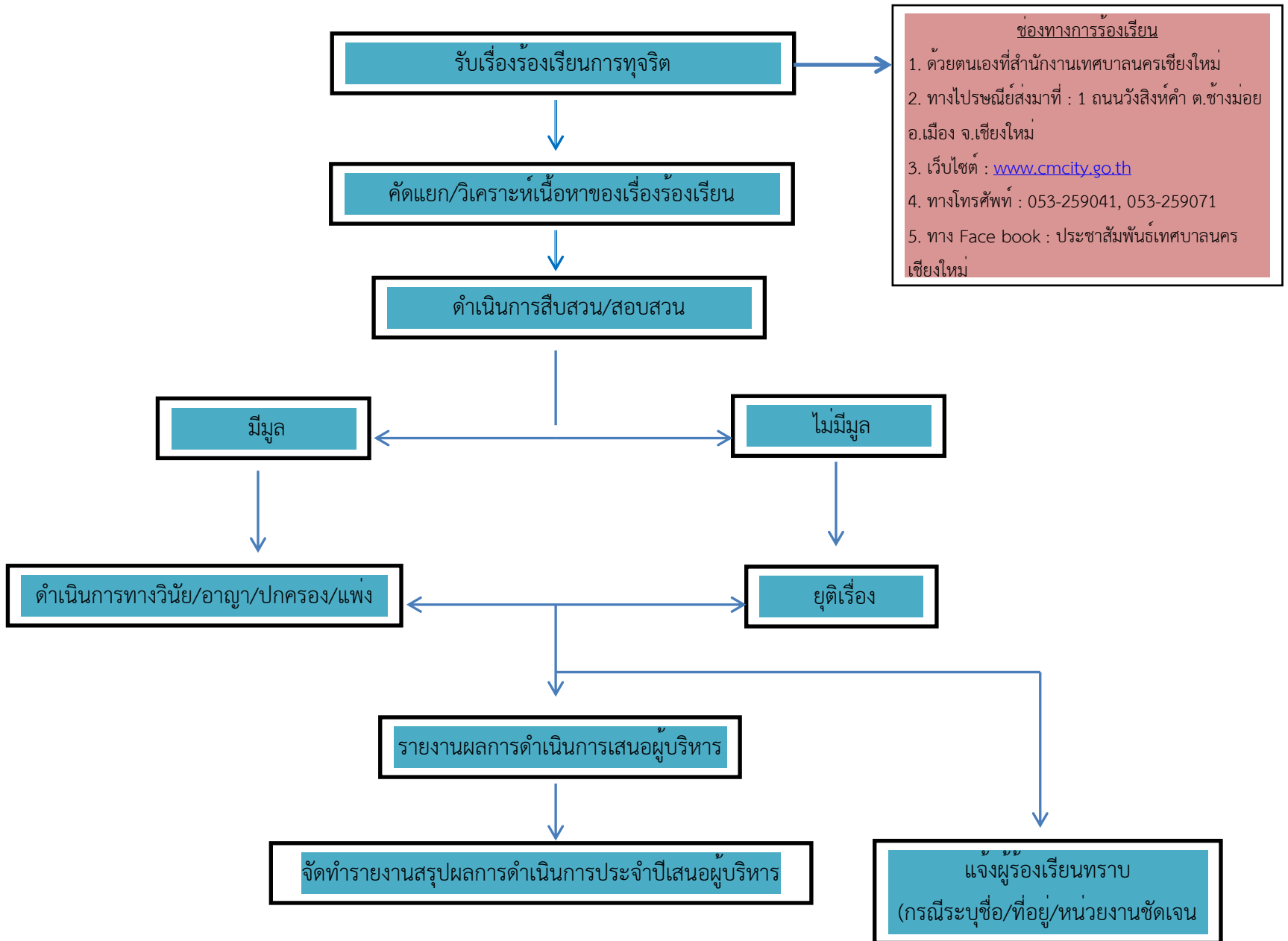
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลนครเชียงใหม่ ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ โทร. 053-259059

6. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ภายใน 15 วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



6. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์จะร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง..... โดยบรรยายละเอียดที่จะร้องเรียน 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 ปลัดเทศบาลนครเชียงใหม่

.....
.....
ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

.....
.....
ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

.....
.....
ลงชื่อ.....
(.....)
นายกเทศมนตรีนครเชียงใหม่

7. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

8. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

9. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครเชียงใหม่ สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่