

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบางโฮ้ง

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

คำนำ

เทศบาลตำบลหางโฮง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลหางโฮง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ เทศบาลตำบลหางโฮง

ธันวาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเทศบาลตำบลยางโฮง

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลยางโฮง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลยางโฮง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลยางโฮง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลยางโฮง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลยางโฮง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลยางโฮง มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหางโฮง เช่น การประพาศติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลหางโฮง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลหางโฮง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหางโฮง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

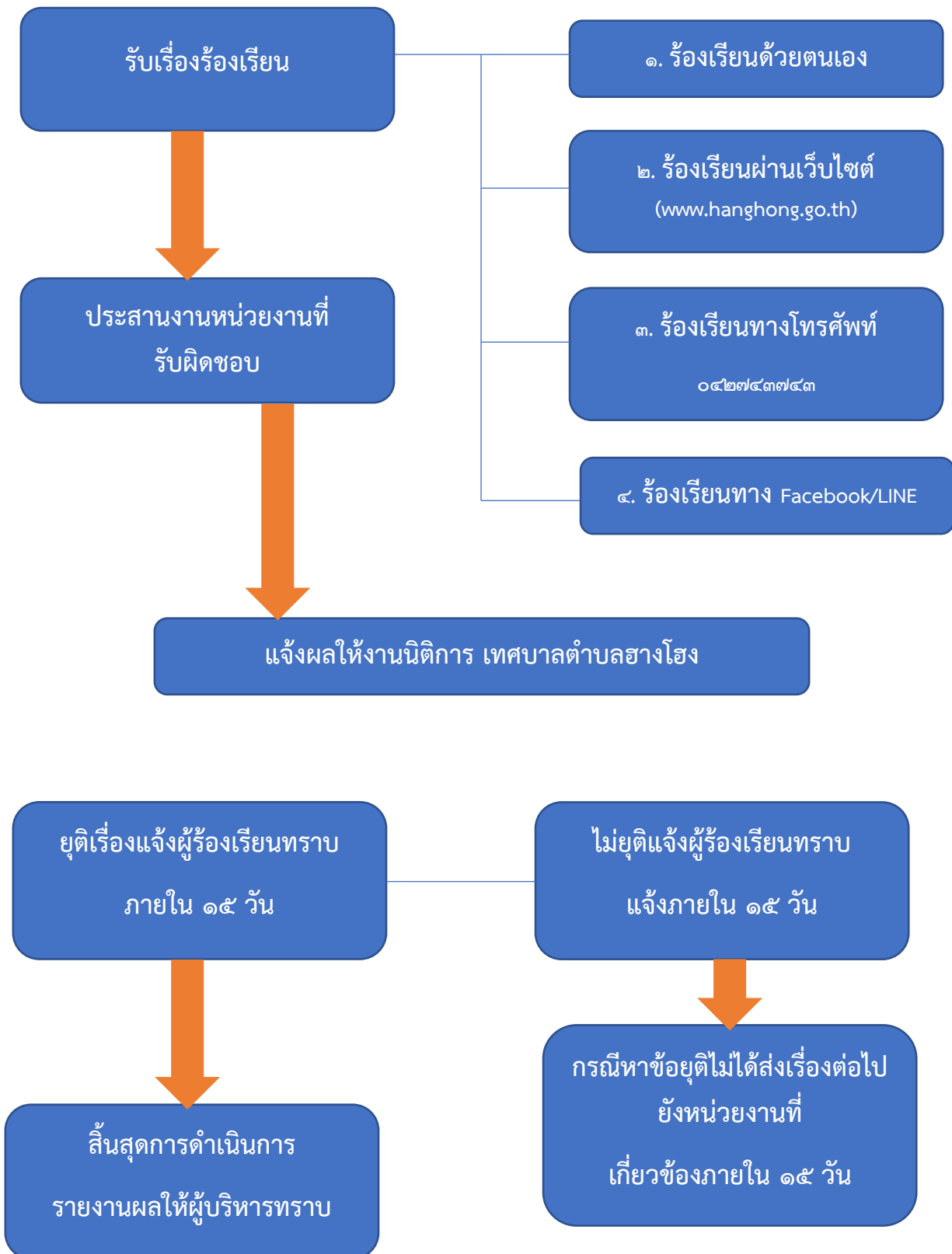
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหางโฮง
- ๒) ทางไปรษณีย์ ๑๖๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลหางโฮง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๗๔ ๓๗๔๓
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหางโฮง
- ๕) เว็บไซต์ www.hanghong.go.th
- ๖) Facebook ทต.หางโฮง อำเภอเมืองสกลนคร
- ๗) สายตรง นายกเทศมนตรีตำบลหางโฮง ๐๙ ๓๓๔๖ ๔๙๙๙

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วัน	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลฮางโฮง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วัน	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลฮางโฮง

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ที่เรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลฮางโฮง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและเสนอให้งานนิติกร จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติกรดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การ เทศบาลตำบลฮางโฮง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๖. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหางโฮง

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

๔๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหางโฮง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)