

คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลหนองพอ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองพอ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองพอ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองพอ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลหนองพอทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลฯ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓.คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ -บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ -ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ -ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย -ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ -ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลหนองพ้อ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลหนองพ้อ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook เทศบาลตำบลหนองพ้อ
เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองพ้อ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน

๒. วันเดือนปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๔. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองพ้อ อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง

๒. สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลหนองพ้อ ๐๖๔-๖๔๕๖๒๙๓

๓. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง งานนิติการ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองพ้อ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลควนขนุน อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๔-๖๗๓๘๑๒ หรือโทรสาร ๐๗๔-๖๗๓๘๑๓

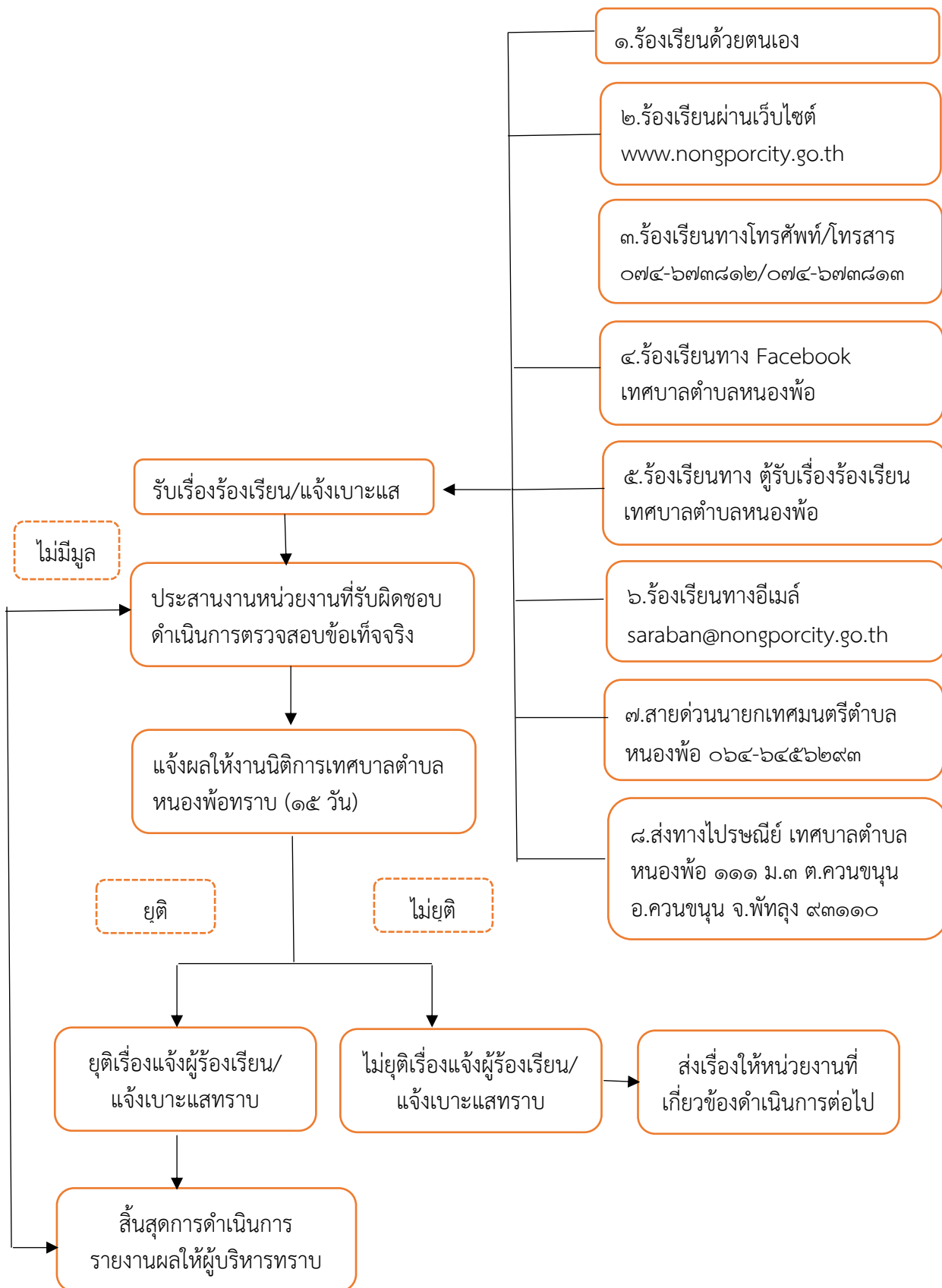
๕. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองพ้อ

๗. เว็บไซต์ : www.nongporcity.go.th

๘. อีเมลล์ : saraban@nongporcity.go.th

๙. Facebook : เทศบาลตำบลหนองพ้อ

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพตมิชอบ



๗. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน และหน่วยงานรับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	-งานธุรการ -งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสที่ได้รับแจ้ง		
ขั้นตอนที่ ๓	งานนิติการ สรุปเนื้อหา/ความเห็นรายงานให้ผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๑ วันทำการ	-งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๔	งานนิติการประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง -กรณีเป็นเรื่องราวร้ายแรง ๓ วัน -กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน		-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	-งานนิติการ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๑ ให้ รายงานภายใน ๕ วันทำการ - ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	-งานนิติการ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๒ ให้ รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ รายงานนายกเทศมนตรีตำบลหนองพ้อ เพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	-งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึก ข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ทราบตามลำดับ -กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร -กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	-งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทราบ	๑๕ วันทำการ	-งานนิติการ

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๗๓๘๑๒ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จะนำข้อร้องเรียน/เบาะแสนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

เขียนที่ เทศบาลตำบลหนองพ้อ

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองพ้อ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองพ้อ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)