

คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลหงาว

อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหงาว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหงาว ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชน ทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ ทันสมัยต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐาน เดียวกัน

เทศบาลตำบลหงาว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
แผนผังผู้รับผิดชอบ	๖
ขั้นตอนการรับแจ้ง	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐทราบว่า การบริหาร การท างานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการท างานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่ง รัฐบาลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่ง ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าวเทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นหน่วยงานที่มีการกิจหลักในการ สนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานของ เทศบาล เมืองทุ่งสง จะมุ่งเน้นให้องค์กร ชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่ง กระบวนการท างานของเทศบาลตำบลทวงว ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของประชาชนที่ ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน น าไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลทวงว จึงได้มีการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้ง เพื่อเป็น การพัฒนาการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการ ดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้อง กับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ เทศบาลตำบลทวงว ใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลทวงว ทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑.) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒.) การท าคความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓.) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔.) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕.) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม สมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่าง ชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๓. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ

๕. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕.๑. ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณีเป็น ลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีพยานหลักฐานประกอบ

๕.๓. กรณีที่ผู้บริหารเทศบาล เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมาย ให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้บริหารเทศบาล ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหาร และยุติ เรื่อง

๕.๕. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูก กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๖. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารเทศบาล ภายใน สามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารเทศบาล โดยเสนอขอขยาย ระยะเวลาได้ไม่เกิน สองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๕.๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้น ต่อกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลหาง ให้ ดำเนินการดังนี้

๕.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อ หน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑. ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาล ตำบลหาง เลขที่ ๑๙๐/๔ หมู่ที่ ๒ ตำบลหาง อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐

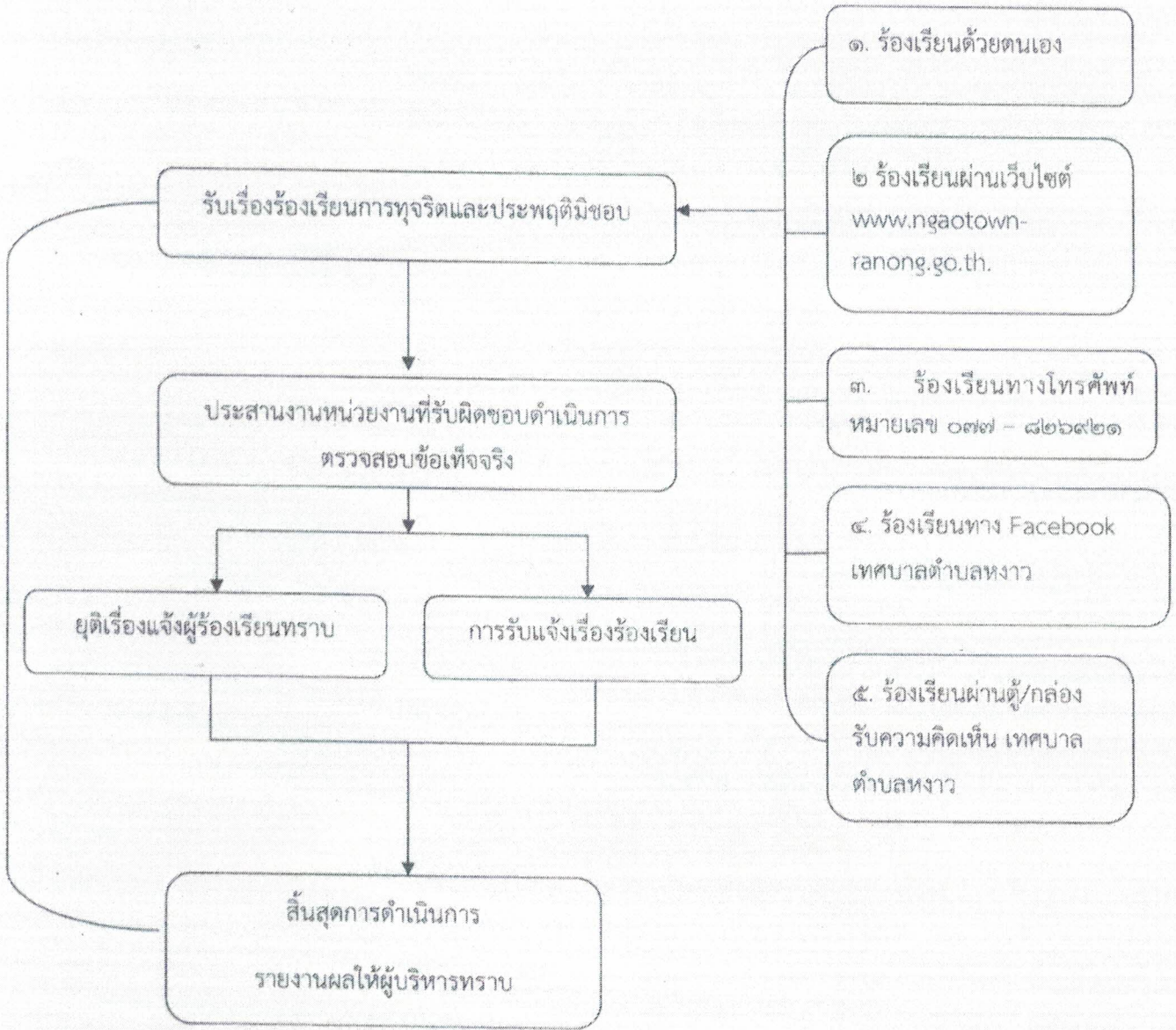
๖.๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหาง ที่ www.ngaotown-ranong.go.th

๖.๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗ - ๘๒๖๙๒๑ , โทรสาร (FAX) ๐๗๗ - ๘๒๖๙๒๑

๖.๔. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลหาง

๖.๕ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น เทศบาลตำบลหาง

แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามเทศบาลตำบลหางวเพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน) | ภายใน ๓ วันทำการ |
| ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (ทุกวัน) | ภายใน ๓ วันทำการ |
| ๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความ คิดเห็น (ทุกวัน) | ภายใน ๓ วันทำการ |
| ๔. ร้องเรียนทาง Face Book/Line (ทุกวัน) | ภายใน ๓ วันทำการ |

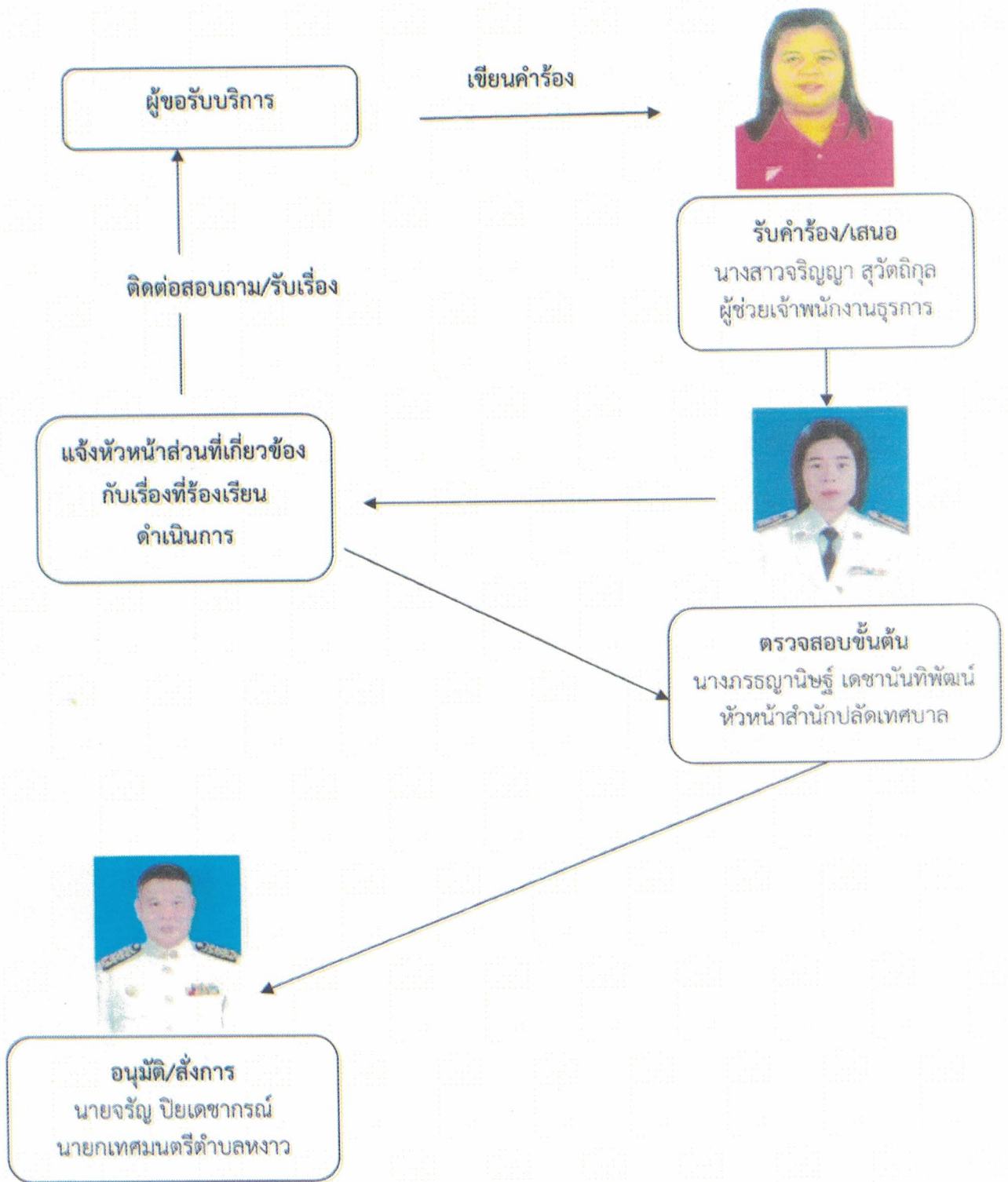
๓. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหางว

แผนผังผู้รับผิดชอบ
การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชาให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหางาวดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหางาว

โทร ๐๗๗-๘๒๖๔๒๑ www.ngaotown-ranong.go.th

ภาคผนวก

แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....
วันที่.....

เรื่อง.....
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหงาว
ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

เบอร์ โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้
.....
.....
.....
.....

ในการนี้ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลหงาว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือ แก้ไขมิ
ให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ เทศบาล
ตำบลหงาว ได้

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง
ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์