

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่



เทศบาลตำบลย่านดินแดง
อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลย่านดินแดง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลย่านดินแดง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจขึ้นในเทศบาลตำบลย่านดินแดง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลย่านดินแดง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน	๕

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลย่านดินแดง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐- ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลย่านดินแดง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลย่านดินแดง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาล จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลย่านดินแดง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลย่านดินแดง ๓๐๐ หมู่ ๑ ตำบลอิปัน อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลย่านดินแดง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลย่านดินแดง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลย่านดินแดง
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

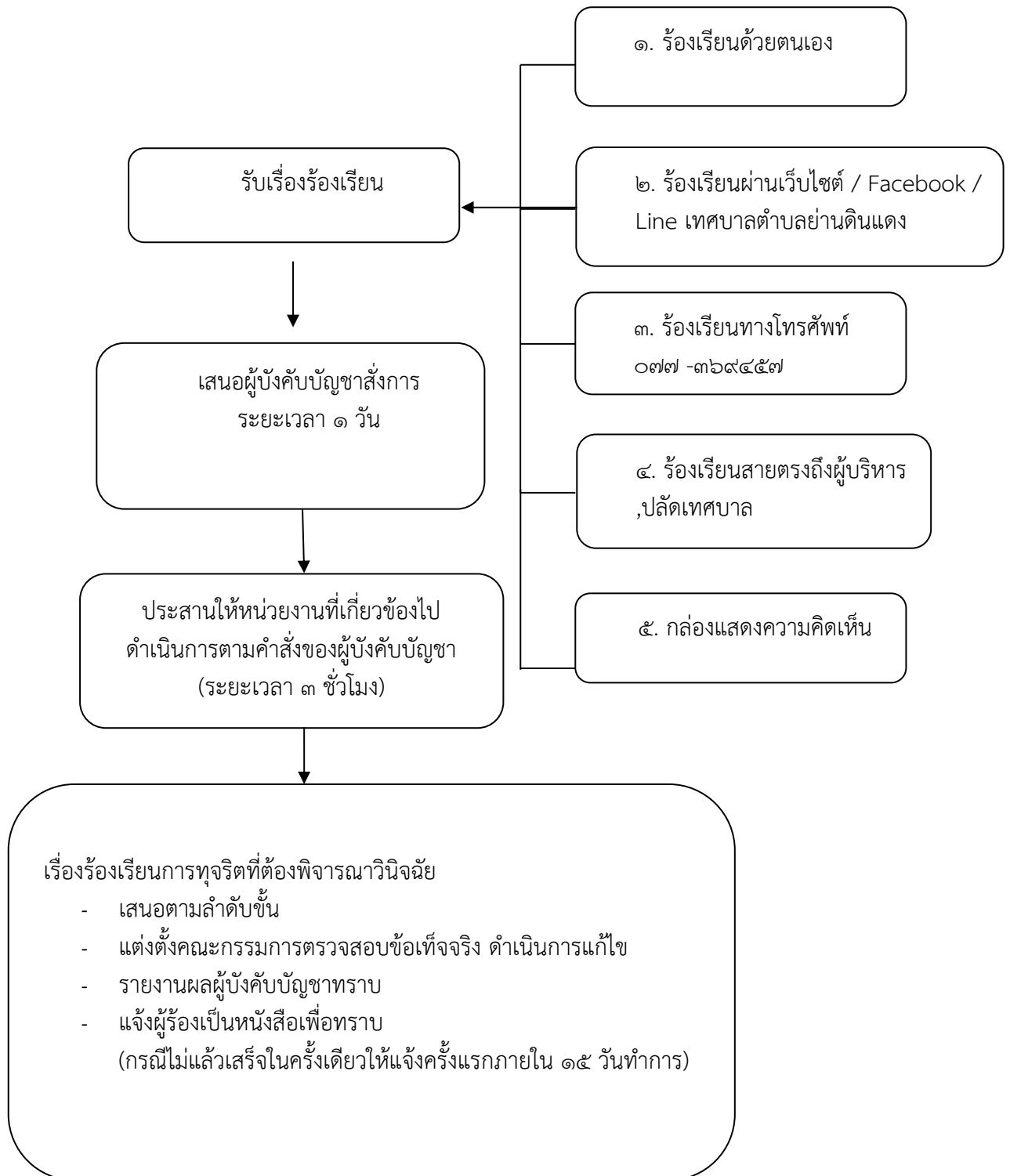
ผู้ร้องเรียน เสนอ	=	ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่นมีสิทธิ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลย่านดินแดง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการทุจริตในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. โทรศัพท์ โทร : ๐๗๗-๓๖๙๔๕๗ โทรสาร : ๐๗๗-๓๖๙๔๕๗ ต่อ ๑๑๒
๓. สายตรงถึงผู้บริหาร ปลัดเทศบาล
๔. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลย่านดินแดง
๕. Facebook เทศบาลตำบลย่านดินแดง
๖. Line เทศบาลตำบลย่านดินแดง
๗. กล่องแสดงความคิดเห็น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของเทศบาลตำบลย่านดินแดง



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลย่านดินแดง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Facebook / Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๓๖๙๔๕๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก, รองนายก, ปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง ของผู้ถูกร้องพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การทุจริตหรือประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีตำบลย่านดินแดงทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลย่านดินแดงทราบทุกไตรมาส
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/ Facebook / Line / โทรศัพท์ / กล่องแสดงความคิดเห็น/สายตรงถึงผู้บริหาร, ปลัดเทศบาล ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรกภายใน ๑๕ วันทำการ)

๑๕. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลย่านดินแดง อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๙๔๕๗
- เบอร์โทรสาร ๐๗๗-๓๖๙๔๕๗ ต่อ ๑๑๒
- เว็บไซต์ www.yandindang.go.th

๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่

หนังสือร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลย่านดินแดง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลย่านดินแดง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นหนังสือร้องเรียนการทุจริต ราย (นาย/นาง/นางสาว).....
ตำแหน่ง.....มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความจะกล่าวต่อไปนี้
ข้อกล่าวหา

.....
.....
.....

พฤติการณ์
.....
.....
.....

วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต (ถ้ามี) มีพร้อมนี้แล้ว

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

ขอแสดงความนับถือ

.....ผู้ร้องเรียน

(.....)