

คู่มือแนวทาง



การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

คำนำ

เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานรับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายละเอียดข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนต้องรู้)	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ระยะเวลา	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
-แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนาจความสะอาดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลห้วยป่าหวายโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

๕๑/๓ หมู่ ๘ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

๕. วัตถุประสงค์

- ๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย มีกระบวนการขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- ๖.๑ เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.
- ๖.๒ เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๗.๑ แจ้งด้วยตนเอง ได้ที่ เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๕๑/๓ หมู่ ๘ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๒๐

๗.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๖-๒๐๐๔๑๑

๗.๔ ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

๗.๕ ผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.huaypawai.go.th>

๗.๖ สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลห้วยป่าหวาย โทร : ๐๘๑-๓๖๔๕๘๓๒

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายละเอียดข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนต้องรู้)

กรณีผู้ที่กล่าวหาสิ่งร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และควรมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๘.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

๘.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๘.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๘.๔ วัน/เดือน/ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ

๘.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เทศบาลตำบลห้วยป่าหวายจะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับคำร้องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว ไม่เป็นคำร้องที่เข้าลักษณะที่เทศบาลตำบลห้วยป่าหวายจะรับพิจารณาไว้ได้ และเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

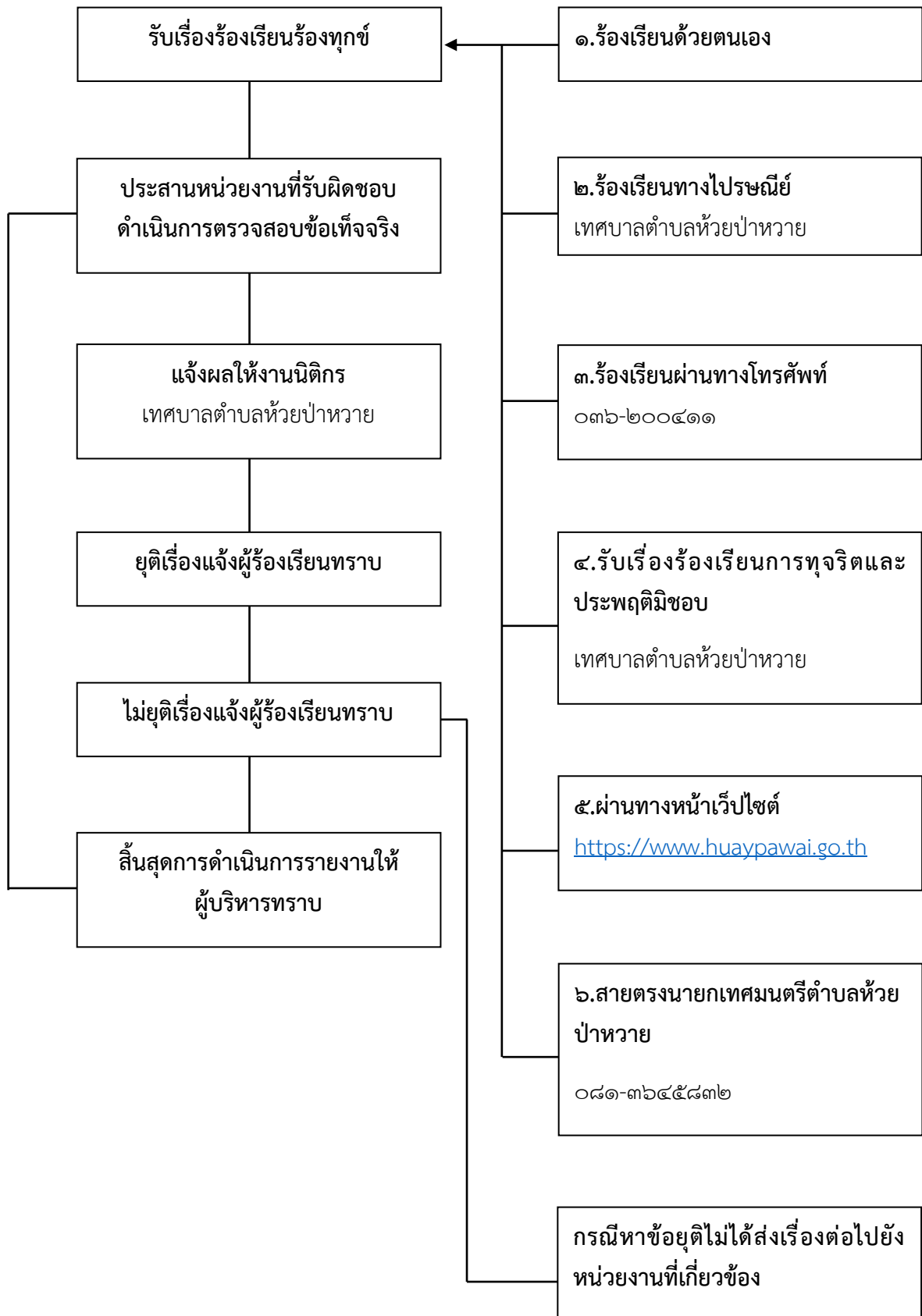
๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่งและสังกัดของผู้กล่าวหา

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลา ที่กระทำความผิด รายละเอียดการทำความผิด พร้อมระบุพยาน หลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยัน หรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรกรอกรายละเอียดในส่วนของ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้กล่าวหาที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาเรื่องร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ทั้งนี้ กรณีผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจไม่รับดำเนินการให้

๙. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐.ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการ รับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๒๐๐๔๑๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี ตำบลห้วยป่าหวาย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ตำแหน่ง ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๑๑.๒ ช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑๒.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๑๒.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๑๓.๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๑๓.๓ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

- ๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๑๔.๒ กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลห้วยป่าหวายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลห้วยป่าหวาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี (ผู้ร้องเรียน) บ้านเลขที่

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลห้วยป่าหวายพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และ

แก้ไขปัญหากรณี ชื่อ-สกุล (ของผู้ถูกร้อง).....

ตำแหน่ง.....เวลาที่กระทำผิด.....

รายละเอียดการร้อง.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.

จำนวน ชุด

๒.

จำนวน ชุด

๓.

จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)