



คู่มือการการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้อกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
หน่วยงาน

เทศบาลตำบลหันคา อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท

คำนำ

เทศบาลตำบลหันคา มีแนวทางการบริหารงานเพื่อส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมเสริม ค้ำครองจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงานและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติ ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



นายณรงค์เดช ตันอนวงษ์สกุล
(นายกเทศมนตรีตำบลหันคา)

บทที่ 1

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหันคา ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหันคา เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นช่องทางการร้องเรียนของประชาชน เพื่อสร้างการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ประชาชนเกิดความพึงพอใจและศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลหันคาต้องดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ อย่างยั่งยืน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้ประชาชนมั่นใจต่อกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงาน และสามารถเผยแพร่บุคคลภายนอกสามารถเข้าใจกระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สามารถยุติเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนทราบได้

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ร่วมจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันทุจริต

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓.๔ ค้ຸมครองสิทธิของประชาชน

๓.๕ ให้ความเป็นธรรมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจสอบตามข้อร้องเรียน

๓.๖ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ ที่แจ้งข้อมูล

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ทางไปรษณีย์ ส่ง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหันคา ๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลหันคา อําเภอยันคา จังหวัด ยันนาท ๑๗๑๓๐

๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลหันคา www.hankha.go.th

๓. เฟสบุ้ค เทศบาลตำบลหันคา

๔. ร้องด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหันคา

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

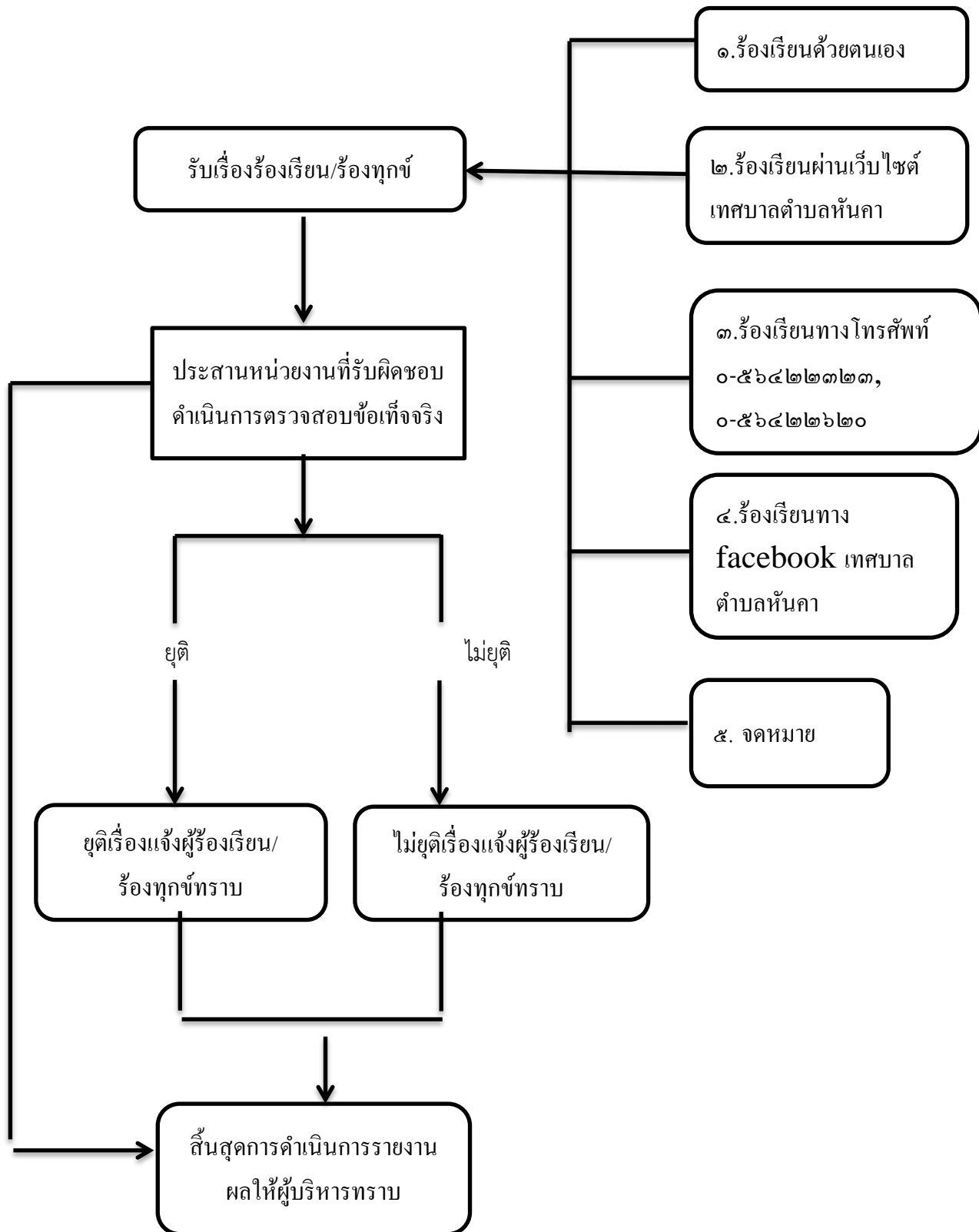
๕.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เบาะแสปราศฎอย่างชัดเจนมีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ การกระทำผิดเพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ จัดตั้งสถานที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน มอบหมายงานธุรการ สำนักปลัดรับผิดชอบ

๗.๒ ดำเนินการตามคู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหันคา	ทุกครั้งที่มีการเข้ามาดำเนินการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.hankha.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๔๕๑๓๒๓ ต่อ ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook ของเทศบาลตำบลหันคา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆของเทศบาลตำบลหันคา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๘.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๘.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๘.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๘.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด.....
โทรศัพท์.....
E-mail.....

(เรื่อง).....

รายละเอียด :

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์ย่อ :

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ.....นามสกุล.....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ :

**ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็นความลับ