



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลเขาวาง
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวางมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนใน การตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วน ตำบลนาเกลือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง

สำนักปลัด งานธุรการ
เทศบาลตำบลเขาขวาง

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑ |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๓ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๓ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๔ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต | |

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเขาขวางมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวางโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเขาขวางจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับ ที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. สถานที่ตั้ง

๒๒ หมู่ ๒ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาขวาง ตำบลเตาปูน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเขาขวาง

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวางมีขั้นตอน/กระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด ไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลเขาขวาง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลเขาขวาง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลเขาขวางหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง

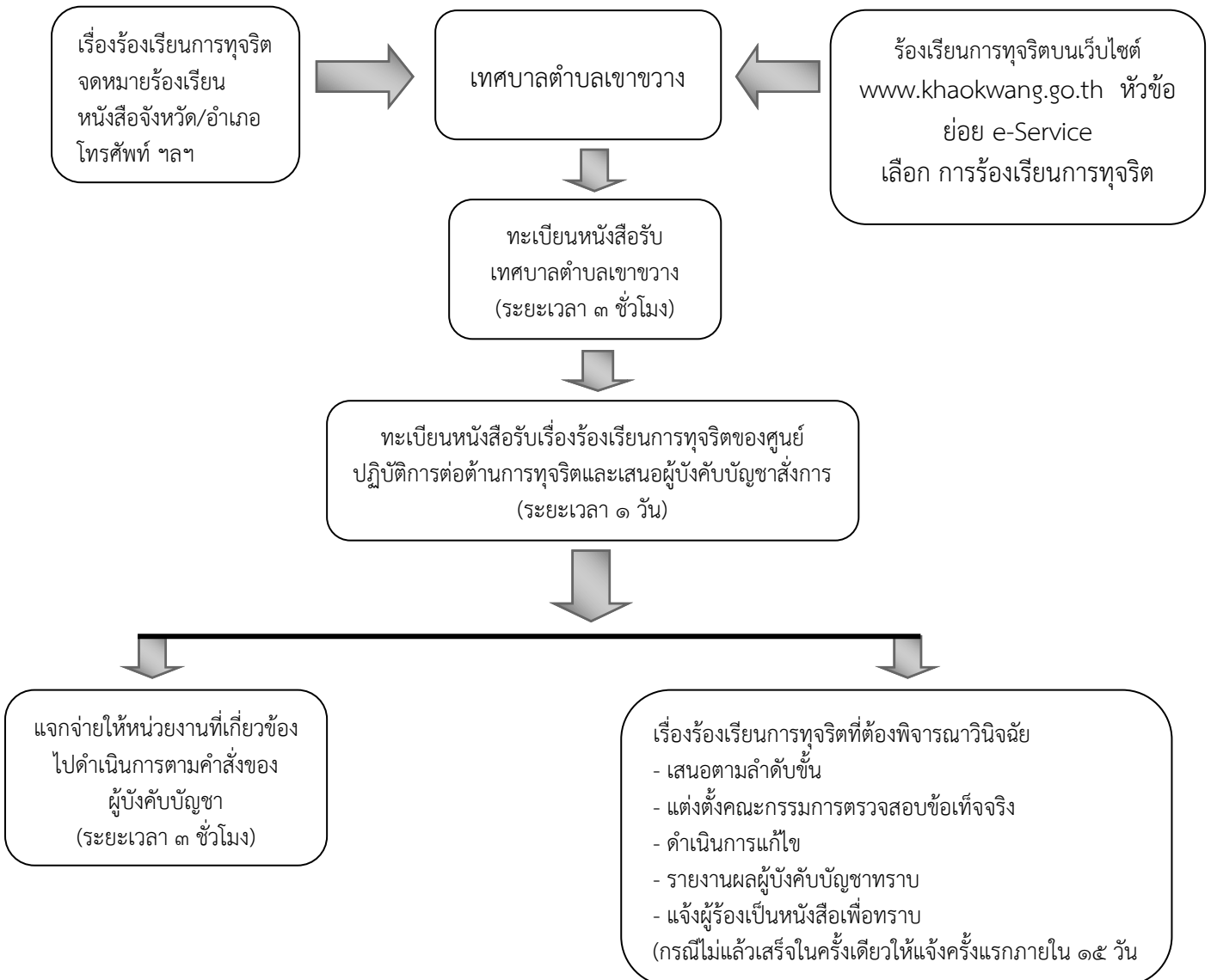
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง ๒๒๒ หมู่ ๒ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาขวาง ตำบลเตาปูน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในเวลาราชการ
- ๒) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๗๓๙๘๒๑ โทรสาร หมายเลข ๐๓๒-๗๓๙๘๒๑ ต่อ๔๐๑
- ๓) ผู้รับความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการเทศบาลตำบลเขาขวาง
- ๔) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ประธานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เทศบาลตำบลเขาขวาง ๒๒๒ หมู่ ๒ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาขวาง ตำบลเตาปูน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐ โดยลงชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- ๕) ร้องทุกข์ ร้องเรียน บนเว็บไซต์ www.khaokwang.go.th หัวข้อย่อย e-Service เลือก การร้องเรียน การทุจริต
- ๖) ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่าน e-mail ของศูนย์ฯ ที่ khaokwang@khaokwang.go.th
- ๗) ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่าน Facebook ของเทศบาลตำบลเขาขวาง
- ๘) สายตรงนายกมนตรีตำบลเขาขวาง ๐๘-๑๕๒๖-๙๙๓๘

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง จังหวัดราชบุรี



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลเขาขวางจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๒๔๔ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนการทุจริตบนเว็บไซต์ www.khaokwang.go.th หัวข้อ e-Service เลือก การร้องเรียนการทุจริต | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง khaokwang@khaokwang.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| สายตรงนายกเทศบาลตำบลเขาขวาง ๐๘-๑๕๒๖-๙๙๓๘ | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเขาขวาง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขาขวาง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเขาขวางทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลเขาขวาง
อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาขวาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเขาขวางพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่ง
เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)