



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำรุงทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหน้าพระลาน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน ทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. สามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล (นิติการ) โดยตรง สำนักงานเทศบาลตำบลหน้าพระลาน
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๓๔-๗๑๒๕-๖
๓. ทางเว็บไซต์หน่วยงานเทศบาลตำบลหน้าพระลาน
www.naphralan.go.th
๔. ทางเฟสบุ๊กเทศบาลตำบลหน้าพระลาน www.facebook.com/เทศบาลตำบลหน้าพระลาน-๑๗๐๖๙๔๘๕๖๔๕๘๘๖/
๕. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Tessaban_Naphralan@hotmail.com และ saraban@naphralan.go.th
๖. ทางตู้ไปรษณีย์ หมู่ที่ ๒ ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๒.๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๒ ประสานเร่งรัดและกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๒.๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒.๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๒) ชื่อ-สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกกล่าวหา

๓) รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔) วัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุ

๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหน้าพระลาน

๒.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผู้ร้องเรียนยื่นร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหน้าพระลาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ งานนิติการ (ในฐานะผู้รับผิดชอบ) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้ดำเนินการดังนี้

๑) ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๓.๓.๑ ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๓.๔.๑ รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๓.๔.๒ รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
สามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล (นิติการ) โดยตรง สำนักงานเทศบาลตำบลหน้าพระลาน	ทุกวัน	วันจันทร์-วันศุกร์ (วันเวลาราชการ)	เว้นวันหยุดราชการ
ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๓๔-๗๑๒๕-๖	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ทางเว็บไซต์หน่วยงานเทศบาลตำบลหน้าพระลาน www.naphralan.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางเฟสบุ๊กเทศบาลตำบลหน้าพระลาน www.facebook.com/เทศบาลตำบลหน้าพระลาน-๑๗๐๖๙๔๘๕๖๔๕๘๙๘๖/	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Tessaban_Naphralan@hotmail.com และ saraban@naphralan.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางตู้ไปรษณีย์ หมู่ที่ ๒ ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลหน้าพระลาน

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้อง.....นามสกุล.....
ที่อยู่.....
หมายเลขโทรศัพท์.....LINE.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริตของผู้ถูกร้อง

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

ทั้งนี้เพื่อให้นายกเทศบาลตำบลหน้าพระลาน พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี) ดังนี้

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

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)