029



คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลหนองตะครอง

เทศบาลตำบลหนองตะครอง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองตะครอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองตะครอง เป็นไปในแนวทางเดียวกันและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการพร้อมอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้ขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองตะครอง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองตะครองโดยปฏิบัติการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองตะครอง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองตะครอง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ความหมายและนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองตะครอง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทาอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลหนองตะครอง หรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองตะครอง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองตะครอง

๒) ทางไปรษณีย์

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕) เว็ปไซต์

๖) Facebook

๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองตะครอง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนและกำหนดเวลาการรับฟัง ปัญหา ข้อร้องเรียน และการช่วยเหลือให้การสนับสนุนประชาชน

ปัญหา / ข้อ

1. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. การรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน
3. การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

หลักฐาน

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. เอกสารอื่น ๆ เช่น รูปถ่าย

ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน → ตรวจสอบเอกสาร / หลักฐาน **ใช้** → ตรวจสอบพื้นที่

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ

ประมาณ 2 วัน

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ

ประมาณ 1 ชั่วโมง 10 นาที

↓

รายงานผู้บริหาร

ประชุมคณะบริหารเพื่อพิจารณา อนุมัติ

ใช้เวลา 30 นาที

ผู้บริหารอนุมัติ

←

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทาการ
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทาการ	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทาการ	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทาการ	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวันทาการ	ภายใน ๑ วันทาการ
สายตรงนายกฯ	ทุกวันทาการ	ภายใน ๑ วันทาการ