



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลวังหิน อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังหิน ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเพื่อสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นเทศบาลตำบลวังหินเป็นในทิศทางเดียวกัน และเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริหาร

เทศบาลตำบลวังหิน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๘. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
๙. การรายงานผลด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๕

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังหิน

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

อำนาจหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลวังหิน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือประชาชนผู้รับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังหิน เช่น มีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลวังหิน

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำมิชอบด้วยกฎหมาย เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน จึงใช้สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลวังหินหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดเทศบาลตำบลวังหิน ที่ถูกร้องเรียน/กล่าวหาว่าปฏิบัติหน้าที่
หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อันส่อไปในทางทุจริต

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตั้งแต่เริ่ม
กระบวนการรับแจ้ง จนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปข้อเท็จจริง เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงผลการ
ดำเนินการเมื่อเสร็จสิ้น

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง : สำนักงานเทศบาลตำบลวังหิน อำเภอโนนแดง จังหวัด
นครราชสีมา ๓๐๓๖๐

๔.๒ ทางไปรษณีย์ : สำนักงานเทศบาลตำบลวังหิน อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา
๓๐๓๖๐

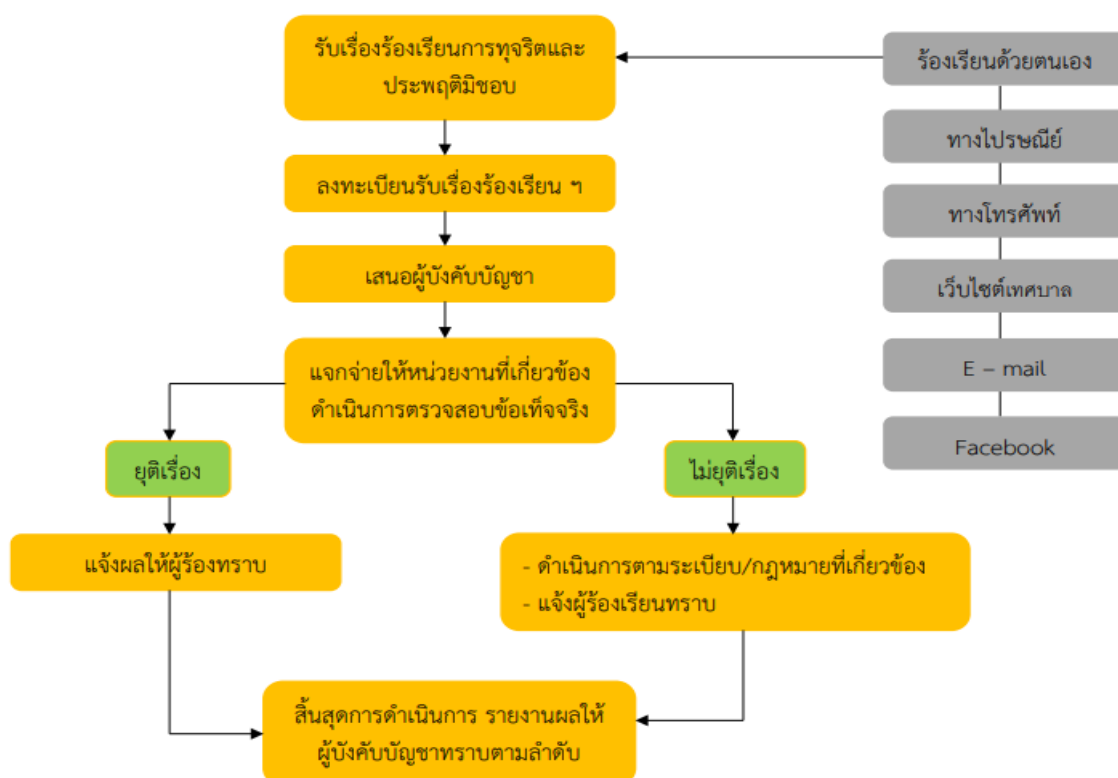
๔.๓ ทางโทรศัพท์ : ๐๔๔ ๐๐๙ ๑๙๗

๔.๔ ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลวังหิน : <http://www.wanghinkorat.go.th>

๔.๕ ทาง E-mail : wanghinkorat2@gmail.com

๔.๖ ทาง Facebook : เทศบาลตำบลวังหิน

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๖.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๓ เจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๔ เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ชี้แจงข้อเท็จจริง กรณี

นายกเทศมนตรีตำบลวังหินเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใด ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการการสอบสวนข้อเท็จจริง และให้คณะกรรมการที่ได้รับ การแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งเสนอความคิดเห็นให้นายก เทศบาลตำบลวังหินพิจารณาสั่งการว่ามีการกระทำทุจริตเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ ประการใด หากกรณีไม่มีมูลตามที่ควรกล่าวหาให้เสนอความคิดเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลวังหินเพื่อสั่งการ ยุติเรื่องดังกล่าว ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับทุกกระบวนการ และต้องเปิดโอกาส ให้ผู้ถูกร้องเรียนพิสูจน์และชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖.๕ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖.๖ เจ้าหน้าที่รายงานผลการร้องเรียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๖.๗ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน นายกเทศมนตรีตำบลวังหินเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยชี้ขาดของนายกเทศมนตรีตำบลวังหินให้ถือเป็นที่สุด

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน เพื่อประสานหาข้อเท็จจริง	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ปรากฏการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลวังหิน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๘.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังหิน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๘.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่ว หรือเป็นการใส่ร้าย ใส่ความอันเป็นเท็จในบางส่วนหรือทั้งหมด อันสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน และใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความที่สุภาพ ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๓ เป็นเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณีได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลวังหิน

๘.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ทำการยุติเรื่อง หรือรับทราบเก็บเป็นข้อมูล เพื่อใช้ประกอบในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงที่ประจักษ์ในภายหลัง

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นคดีที่ศาลยุติธรรมหรือศาลปกครองได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

- คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะรายกรณีๆ ไป

๙. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณให้ นายกเทศมนตรีตำบลวังหิน

๙.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในนามของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป