



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหาดคำ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศประกาศเทศบาลตำบลหาดคำ เรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๖ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ใช้อำนาจหน้าที่ ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
ภาคผนวก	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
แบบฟอร์มคำร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหาดคำ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ เทศบาลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๙๙๙ หมู่ ๒ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลหาดคำ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหาดคำ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลหาดคำ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลหาดคำ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ หมู่ ๒ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเทศบาลตำบลหาดคำ โทร. ๐๔๒-๐๘๐๔๔๑
- Email : hadkham555nk@gmail.com
- เว็บไซต์ของเทศบาล www.hadkam.go.th
- เฟซ เทศบาลตำบลหาดคำจังหวัดหนองคาย

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลหาดคำ ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร และส่วนงานสำนักปลัด

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหาดคำ เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
https:// www.hadkam.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหาดคำ จังหวัดหนองคาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๘๐๔๔๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด กรณีทำเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน

๒) ชื่อ-สกุลที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียนพร้อมระบุช่วงเวลาของการกระทำความผิด

๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๑๒.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๒.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๔.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

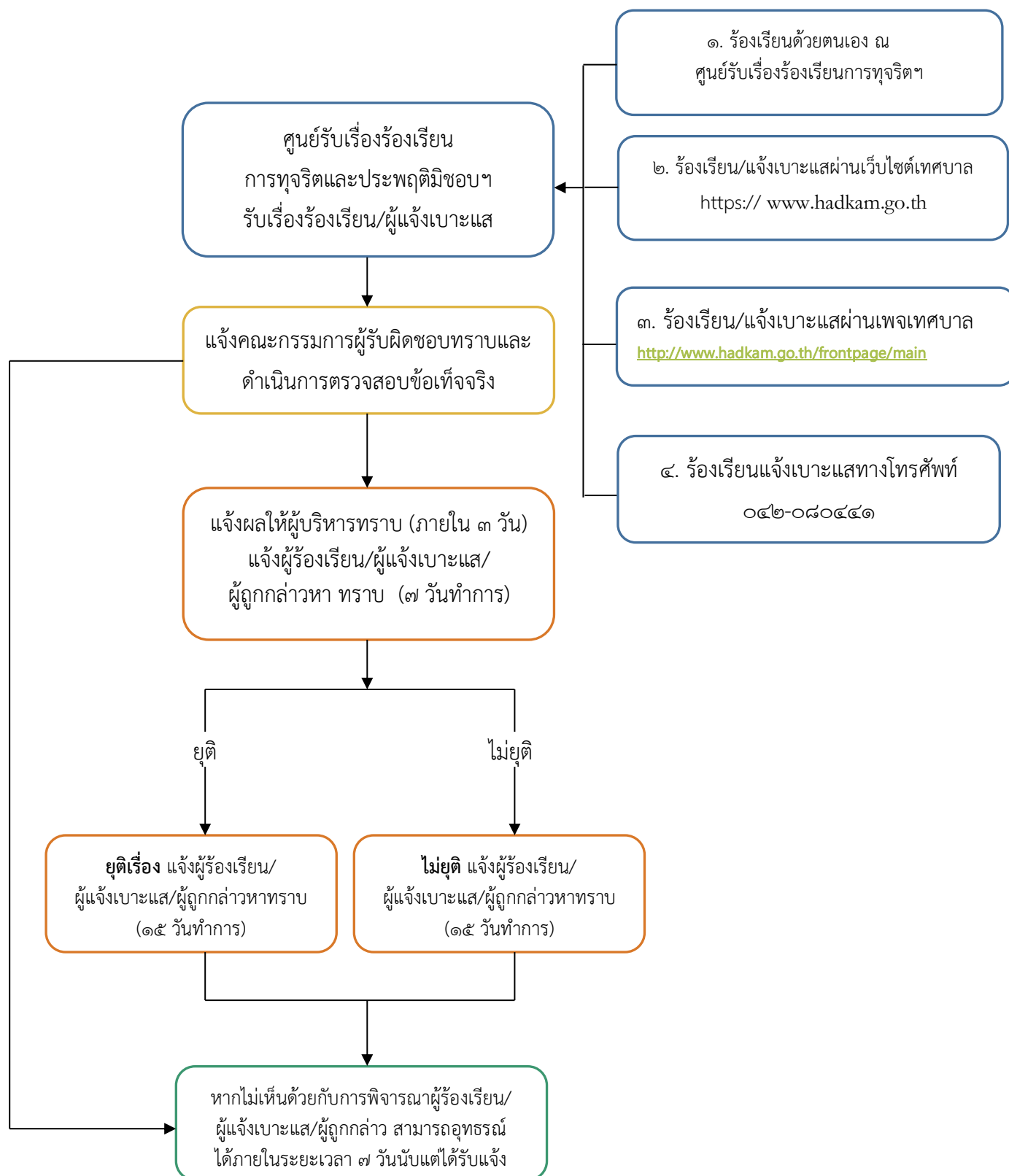
๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่เทศบาลตำบลหาดคำ กำหนดขึ้น

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ที่ทำการเทศบาลตำบลหาดคำ
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่.....
บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดหนองคาย เบอร์โทรศัพท์

มีความประสงค์จะขอร้องเรียนศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้
เทศบาลตำบลหาดคำ พิจารณาให้ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

/ เรียน หัวหน้า.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ

-

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหาดคำ

-

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ

-

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖
มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน