

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์
จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลห้วยหิน มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ห้วยหิน เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เทศบาลตำบลห้วยหินฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๗๐) และรัฐบาลได้มา กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๗๐) ซึ่ง จังหวัดจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการ ยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตาม วัตถุประสงค์ของรัฐบาล ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลห้วยหิน มีบทบาทหน้าที่ หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการในจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นระบบ ราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมใน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับ ประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการสม่ำเสมอ

๒.การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลห้วยหิน

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็น นโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยหิน เลขที่ ๙๙ หมู่ ๑๕ ถนนหนองกี่-ลำปลายมาศ ตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการ ทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของส่วนราชการในเขตพื้นที่ตำบล ห้วยหินมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในเขตตำบลห้วยหิน

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต และประพฤตินิยมของเทศบาลตำบลห้วยหิน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤตินิยมของเทศบาลตำบลห้วยหิน

(๑) โทรศัพท์ ๐ ๔๔ ๑๘๖ ๒๑๖ โทรสาร. ๐๔๔ ๑๘๖ ๒๑๑

(๒) ID LINE คือ

(๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลห้วยหิน (URL) <http://www.hauyhin.com>

(๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยหิน

อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ในเขตตำบลห้วยหิน เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่างๆ คือ การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔ ๑๘๖ ๒๑๖ โทรสาร. ๐๔๔ ๑๘๖ ๒๑๑ ช่องทาง ID LINE คือ ช่องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลห้วยหิน (URL) <http://www.hauyhin.com> ช่องทางส่งจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐ หรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน

๗.๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤตินิยมของเทศบาลตำบลห้วยหินรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤตินิยมของเทศบาลตำบลห้วยหิน จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลห้วยหิน ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลห้วยหิน (งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒) อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลห้วยหิน เลขที่ ๙๙ หมู่ ๑๕ ถนนหนองกี้- ลำปลายมาศ ตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์