

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลตากฟ้า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตากฟ้า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลตากฟ้า มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องเรียนของเทศบาลฯ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ"/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน / หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า

เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมส่อไปไหนทางทุจริต เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า สำนักปลัดเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
๒. สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลแหลมฟ้าผ่า หมายเลข ๐๘๑ ๙๒๓๕๖๗๘
๓. สายด่วน ปลัดเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า หมายเลข ๐๙๓ ๕๗๔ ๙๑๒๙
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า สำนักงานเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๔๕๓๗๑๓๖-๗ หรือโทรสาร ๐๒ ๔๕๓๗๑๓๖-๗ ต่อ ๑๑๐,๑๑๑
๖. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า
๗. เว็บไซต์ www.laemfhapa.go.th
๘. อีเมล Saraban@laemfhapa.go.th
๙. Facebook เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสที่ได้รับแจ้ง		
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปเนื้อหา/ความเห็นรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๑ วันทำการ	-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน		-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ - ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ รายงานนายกเทศมนตรีตำบลตากฟ้าเพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึก ข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสรทราบ	๑๕ วันทำการ	- งานนิติการ

๗.มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๒ ๔๕๓๗๑๖๗-๗ ต่อ ๑๑๐,๑๑๑ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘.ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จะนำข้อร้องเรียน/เบาะแส นั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๑ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป