

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลลานสกา อำเภอลานสกา
จังหวัดนครศรีธรรมราช



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลลานสกา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน ของเทศบาลตำบลลานสกา โดยปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลลานสกา จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลลานสกา จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลลานสกา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลลานสกา เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลลานสกา

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลลานสกา หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง เทศบาลตำบลลานสกา

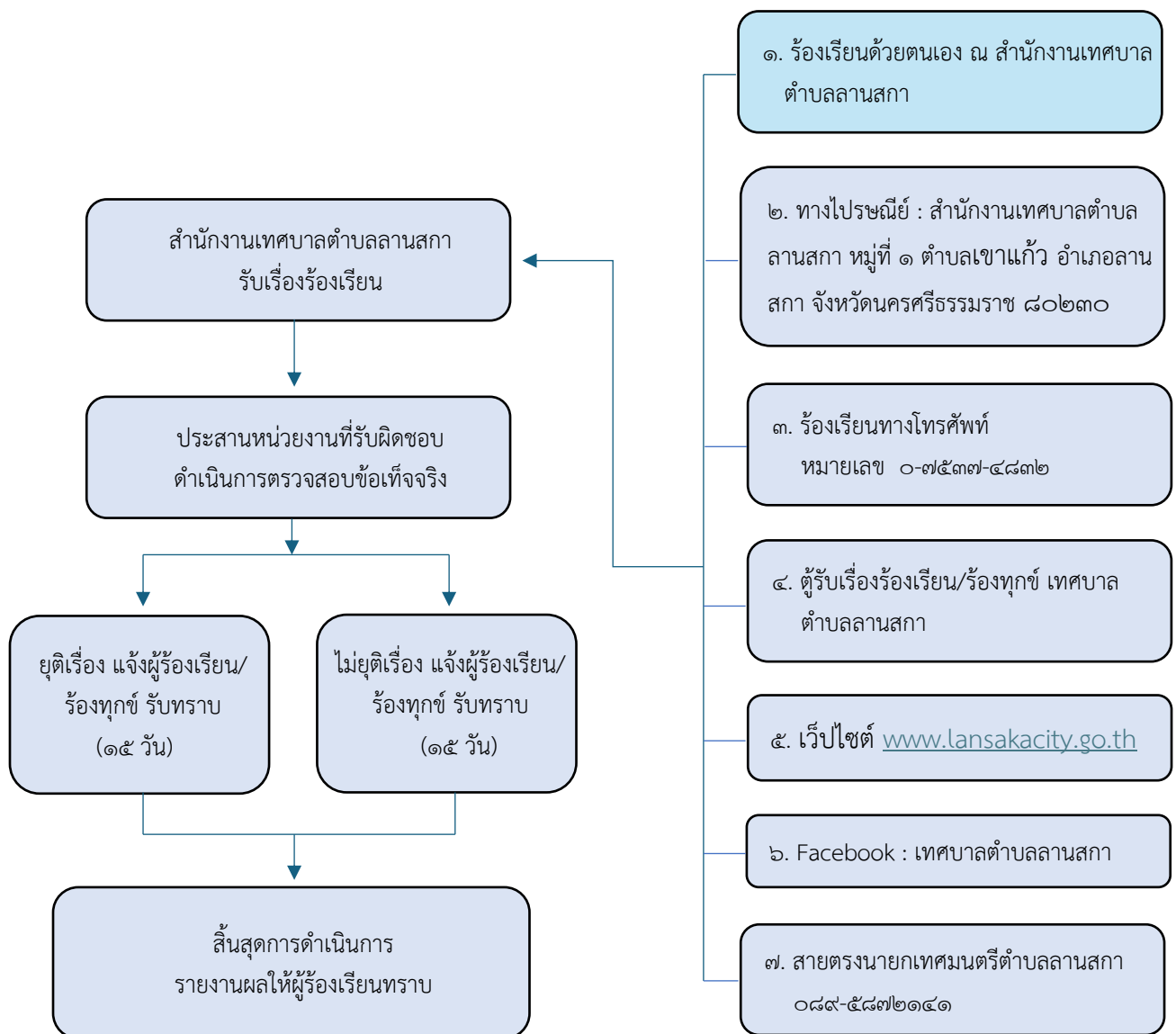
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานเทศบาลตำบลลานสกา หมู่ที่ ๑ ตำบลเขาแก้ว อำเภอลานสกา จังหวัด นครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๕๓๗-๔๘๓๒

- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลลานสกา
- ๕) เว็บไซต์ www.lansakacity.go.th
- ๖) Facebook : เทศบาลตำบลลานสกา
- ๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลลานสกา ๐๘๙-๕๘๗๒๑๔๑

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาคา

๖.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลนาคา โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๖.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

๖.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๖.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๖.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๖.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลนาคาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ ๐-๗๕๓๗-๔๘๓๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ www.lansakacity.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทาง Facebook เทศบาลตำบลลานสกา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี ตำบลลานสกา ๐๘๙-๕๘๗๒๑๔๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลานสกา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด :

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ