



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลบ้านแป้น

งานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบ้านแป้น

คำนำ

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านแป้น ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านแป้นขึ้น เพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านแป้น จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านแป้น เพื่อกำหนดกรอบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม เทศบาลตำบลบ้านแป้นจึงได้กำหนดและจัดทำแบบฟอร์มในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ต้องการแจ้งข้อมูลหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตในเทศบาลตำบลบ้านแป้น ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

งานนิติกร
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบ้านแป้น

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานงาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น 3 ประกอบด้วย 1)ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น 123 ม.3 ต.หนองนวม อ.เมืองลำพูน จ.ลำพูน 51000 2)เว็บไซต์ www.banphan.go.th “ร้องเรียนเรื่องการทุจริต” หรือร้องเรียนได้ที่ 3)โทรศัพท์ 053 573 641 ต่อ 70 ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วม (People's participation) และตรวจสอบ (People's audit) ของภาคประชาชนในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3) เพื่อพัฒนาระบบ กลไก มาตรการ รวมถึงการสร้างเครือข่ายในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

2) รวบรวมข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานเบื้องต้น และเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

3) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังกล่าว

4) ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น 123 ม.3 ต.หนองนวม อ.เมืองลำพูน จ.ลำพูน 51000

2) เว็บไซต์ www.banphan.go.th

3) โทรศัพท์ 053-573-641 ต่อ 70

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

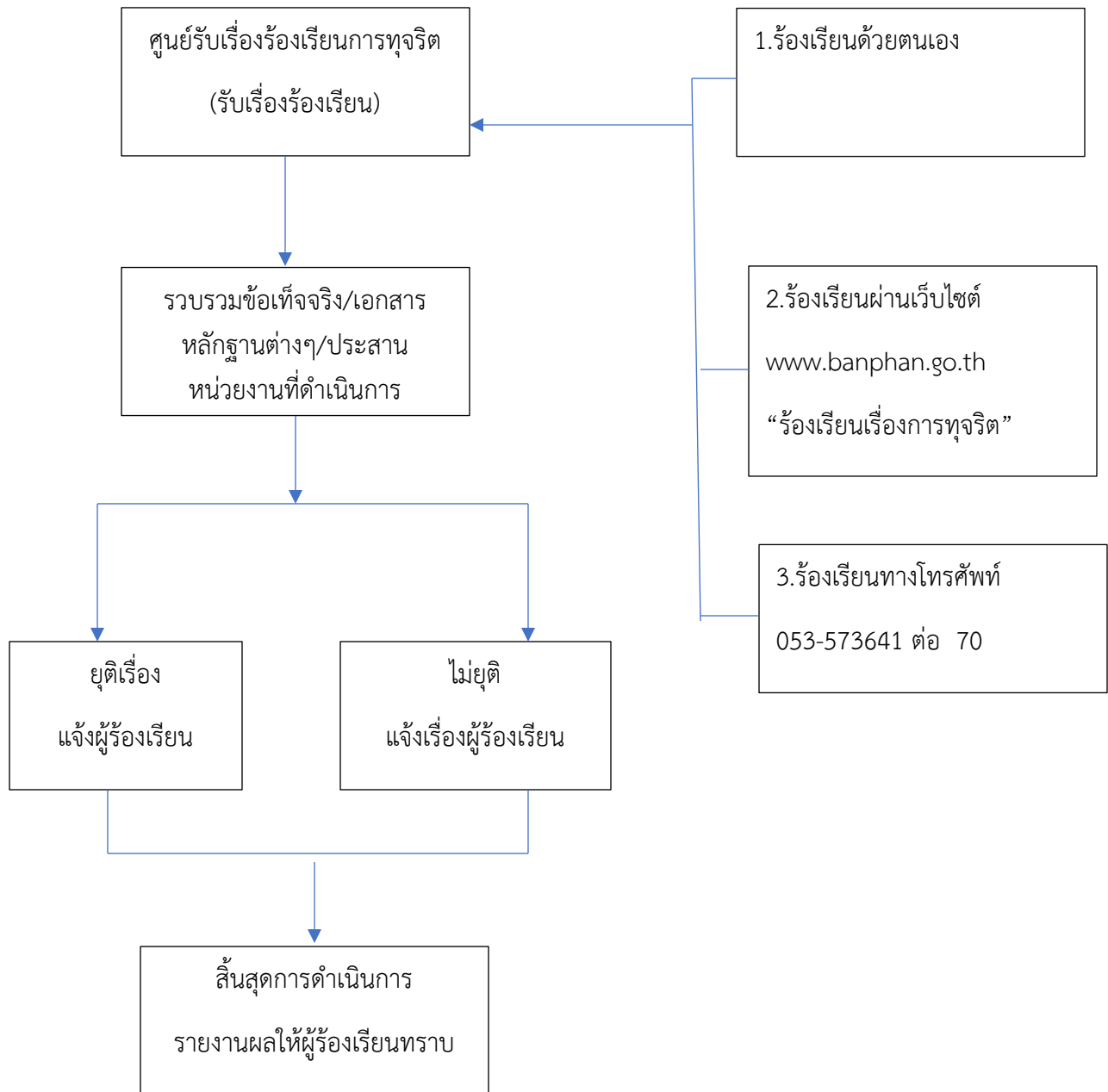
2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน โดยแจ้งข้อมูลเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6.แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 3 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น สรุปลักษณะเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแป้น จัดเก็บเรื่อง

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประชาชนหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

9. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านแป้น