



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เทศบาลตำบลหาดเลี้ยว
อำเภอศรีสำลย์ จังหวัดสุโขทัย
โทร. ๐ ๕๕๖๗ ๑๑๒๒

<http://www.hadsiew.com>

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานได้เร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
การติดตามและประเมินผล	๗
การจัดทำคู่มือ	
ภาคผนวก	๘
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ทุกระดับในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่าง ๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และมาตรา ๔๗ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป.....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

● การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

● เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
๔. การทุจริตต่อหน้าที่
๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน และผู้อื่น
๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมีได้รับอนุญาต
๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
๘. การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวโดยไม่ได้รับอนุญาต
๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การเงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

- พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

- ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติกรรมปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

- การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำการโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ทั้งทางตรงและทางอ้อม

- ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายนั้น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

- ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

- (๑) การยักยอกทรัพย์สิน (Asset Misappropriation)

- (๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)

- (๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)

- (๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)

- (๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)

- (๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)

- (๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓. พนักงานเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว (www.hadsiew.com)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย / บัตรสนทน / หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย / ไปรษณีย์ จ่าหน้าถึง นายกเทศมนตรีตำบลหาดเสี้ยว สำนักงานเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ๓๐๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๓๐ (จดหมาย / บัตรสนทน / หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวอำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย (แบบคำร้องที่จัดให้ / บัตรสนทน / หนังสือ)

๕) สายด่วนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ๐๕๕-๖๗๑๑๒๒ ต่อ ๕๒

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหาดเสี้ยว โทรศัพท์ ๐๖๓-๑๙๒๓๕๕๓

๗) E-mail ของหน่วยงาน (www.hadsiew_srisat@hotmail.com)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ชื่อ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย (<https://www.facebook.com/HatSiao/>)

๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียน

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.hadsiew.com>
๒. เลือกเมนูหลัก / การให้บริการ
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูช่องทางร้องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
๕. กรอกช่องชื่อ - นามสกุล : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
๖. กรอกช่องที่อยู่
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มส่ง

๔.๒ วิธีการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส / ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

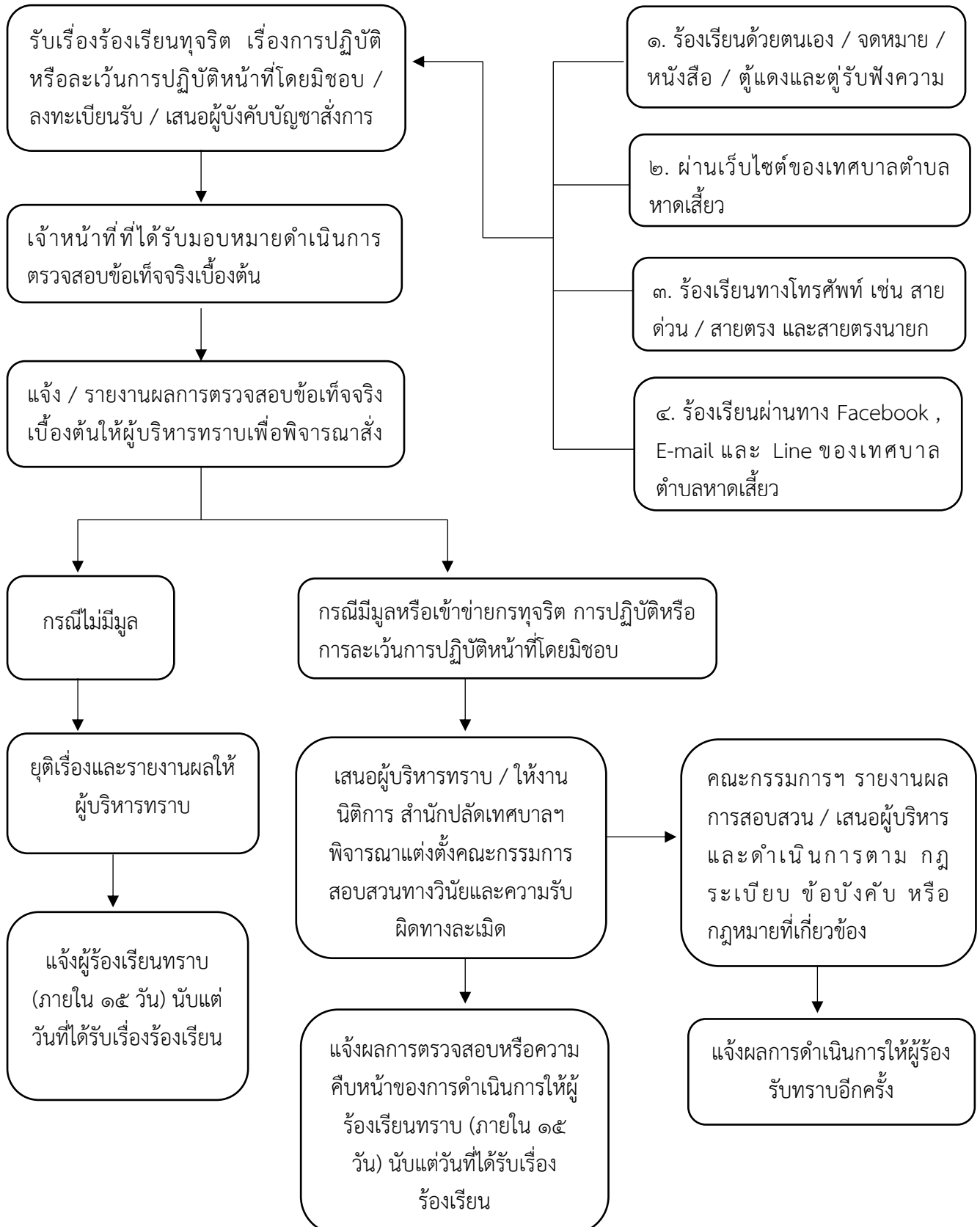
๑. แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร้องเรียน
อย่างชัดเจน
๒. แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ
๓. ระบุเหตุแห่งการกระทำที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน / กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวรับทราบ

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน ไว้ที่งานนิติหาร ชั้น ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยแต่งตั้งนางกัญฐมาศ วรินทร์ หัวหน้าฝ่ายปกครอง เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๕ - ๖๗๑๑๒๒ ต่อ ๕๒)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

๓. การติดตามและประเมินผล

๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน / จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหาดเสี้ยว

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....
ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
อาชีพ ถิ่นบัตร เลขที่
ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ
มีความประสงค์ ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|----------|-----------------|
| ๑) | จำนวน ชุด |
| ๒) | จำนวน ชุด |
| ๓) | จำนวน ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(ลงชื่อ) ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)

ที่ สท ๕๓๒๐๕ (เรื่องร้องเรียน) /.....

เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓๐๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลหาดเสี้ยว

อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

๖๔๑๓๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง ลงวันที่

ตามที่ท่านได้ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ ลงวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ลงวันที่ ซึ่งเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า โดยเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางรุ่งอรุณ คำโมง)

นายกเทศมนตรีตำบลหาดเสี้ยว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

โทร. ๐๕๕ ๖๗๑๑๒๒ ต่อ ๓๓

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน



คำสั่งเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ที่ ๘๕ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๔ เรื่อง การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวได้ดำเนินการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและรับแจ้งการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แจ้งเหตุร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูลการทุจริต รวมถึงสร้างความโปร่งใสในการบริหารราชการของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง จึงได้จัดตั้งศูนย์ศูนย์รับแจ้งเหตุร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบไว้แล้ว ณ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๑ เพื่อทำหน้าที่รับแจ้งเหตุการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

คณะกรรมการประจำศูนย์ศูนย์รับแจ้งเหตุร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. นายณรงค์	ผันพักตร์	ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวลักษณ	สรเสรีญ	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๓. นายจิตรกร	จติ	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์ฯ	กรรมการ
๔. นางสาวมณีวรรณ	บุญศิวาพงศ์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๕. นายวิเชียร	วรินทร์	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. นายพิทยธร	แก้วหลวง	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๗. นางสาวพิมพ์ภัส	รุ่งรัตน์รภา	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๘. นางกัญธมาศ	วรินทร์	หัวหน้าฝ่ายปกครอง	กรรมการ/เลขานุการ

มีหน้าที่ รับแจ้งเหตุร้องเรียน ปัญหาด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทั้งนี้ให้ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด หากมีอุปสรรคหรือปัญหาให้แจ้งผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และรายงานความคืบหน้าให้ทราบทุกๆ ๑๕ วัน จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นางรุ่งอรุณ คำโมง)
นายกเทศมนตรีตำบลหาดเสี้ยว