



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียนการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลห้วยแก

คำนำ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตามตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้คุณและโทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการ ทำมาหากินและการดำรงชีวิต ของประชาชน จึงเป็นสาเหตุให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันภายในระบบราชการ เทศบาลตำบลห้วยก้อจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันทางหนึ่ง เป็นการปราบปรามและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสังคมไทย เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน โดยที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเข้าถึงของประชาชนในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ง่ายยิ่งขึ้น จึงได้มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์อีกช่องทางหนึ่ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตประพตมิชอบ เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์ทุกรูปแบบที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปเกี่ยวข้องหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ไปแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐการเปิดศูนย์ฯเป็นการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทุจริต การเรียกรับผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ทั้งกรณีที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐจริงหรือเป็นกรณีที่บุคคลใดไปแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้ประชาชนกับภาครัฐสามารถสื่อสารเข้าถึงกันได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เกิดการลดขั้นตอนลดความยุ่งยาก และลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ อีกทั้งยังทำให้ประชาชนที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมีกำลังใจและมั่นใจว่าจะ สามารถป้องปรามเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้ประพตปฏิบัติตัวอันไม่พึงประสงค์ได้

เทศบาลตำบลห้วยก้อจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลห้วยก้อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลห้วยก้อได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ เทศบาลตำบลห้วยก้อหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นอย่างดี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลห้วยก้อ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
บทนำ	๔
กระบวนการจัดการ	๒-๖
หนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตฯ	๗

เทศบาลตำบลหัวก้อ

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลห้วยกอสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงกำหนดหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานและสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบมีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
๒. ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้เทศบาลตำบลห้วยกอ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผู้บริหารพิจารณาสั่งการการติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

คำนิยาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้และความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุผลอันสมควร

“แจ้งเบาะแส” ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างในสังกัดเทศบาลตำบลห้วยกอ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลห้วยกอ ทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลห้วยกอ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒ ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๓.๓ พฤติการณ์ทุจริตและประพฤตินิষอบ

๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน เพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

๕.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๓ เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยาก

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็นเทศบาลตำบลห้วยาก (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๒๘๑ ๐๑๑๔

๔. ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลห้วยาก เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๙ ถนนหนองหิน-ด่านสิงขร ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐

๕. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลห้วยาก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

๖. Facebook เทศบาลตำบลห้วยาก

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ

๓. นายกเทศมนตรีตำบลห้วยากพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอเทศมนตรีตำบลห้วยาก ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤตินิষอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลห้วยาก และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการตรวจสอบต่อนายกเทศมนตรีตำบลห้วยกอก ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกอกอาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการโดยขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสามสิบวัน

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีและผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลห้วยกอกให้ดำเนินการดังนี้

๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมาย ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๑. ให้ถือว่า การให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา
๔. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้
๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง
๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

การรักษาความลับ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ ต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้มาไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่การเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้นภายหลังจากการรับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล และคัดแยกกลั่นกรองข้อมูลที่ได้รับมาจากผู้ร้องอย่างรอบคอบ

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนต้องรายงาน/ความคืบหน้า และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะจนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

การติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยกอ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็วเป็นธรรมชาติ ตรวจสอบได้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
 - กรณีร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - กรณีเรื่องร้องเรียนและกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่/บุคลากรเทศบาลตำบลห้วยกอ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือกระทำความผิดต่อหน้าที่ในการยุติธรรม
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและดำเนินการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ (ภายใน ๑๕ วัน)
๓. รายงานให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ
 - กรณีไม่มีมูลควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ยุติเรื่อง
๔. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเมื่อการพิจารณา ดำเนินการเสร็จสิ้น
๕. จัดทำ รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหารรับทราบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยกอ โดยมอบหมายให้นิติกร งานนิติกร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยกอ

ระยะเวลาดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลห้วยกอจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๒๘๑ ๐๑๑๔	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยกอ	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลห้วยกอ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook เทศบาลตำบลห้วยกอ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

หนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้อมูลผู้กล่าวหาเรื่องเรียน

ชื่อ - สกุล

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่

อาชีพ หมายเลขโทรศัพท์

E-mail address

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาเรื่องเรียน

ชื่อ - สกุล

ตำแหน่ง สังกัด

รายละเอียดพฤติการณ์การทุจริต (ระบุ วัน เดือน ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ - สกุล.....

สถานที่ทำงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ : ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และ E-mail ของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม การทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ จะถูกเก็บเป็นความลับ