



คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลโพทะเล

อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพทะเล มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทางประกอบไปด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพทะเล ๒) ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลโพทะเล ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๖๑๙๘๑๙ ๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโพทะเล www.phothale.go.th

เทศบาลตำบลโพทะเล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลโพทะเล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์การเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔ ๔
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพทะเล มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของเทศบาลตำบลโพทะเล ทุกระดับกำหนดมาตรฐานการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพทะเล ๒) ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลโพทะเล ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๐๓๐๓๑๑ ๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโพทะเล www.tungnoi.go.th ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล good governance ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลทุ่งน้อย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทุ่งน้อย เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมหรือมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้ ระบบการรับเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม รักษา และฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (good governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-๒-

๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล good governance

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕ ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖ ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพทะเล

๒. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลโพทะเล

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๐๓๐๓๑๑

๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโพทะเล www.tungnoi.go.th

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพทะเล ได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

-๓-

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงและมีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพทะเล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๕. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อกลับ
๒. ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นสาเหตุการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔. คาขอของผู้ร้องเรียน
๕. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
๖. ระบุวัน เดือน ปี
๗. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พร้อมพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๑. ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายงานตามข้อ ๒

๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

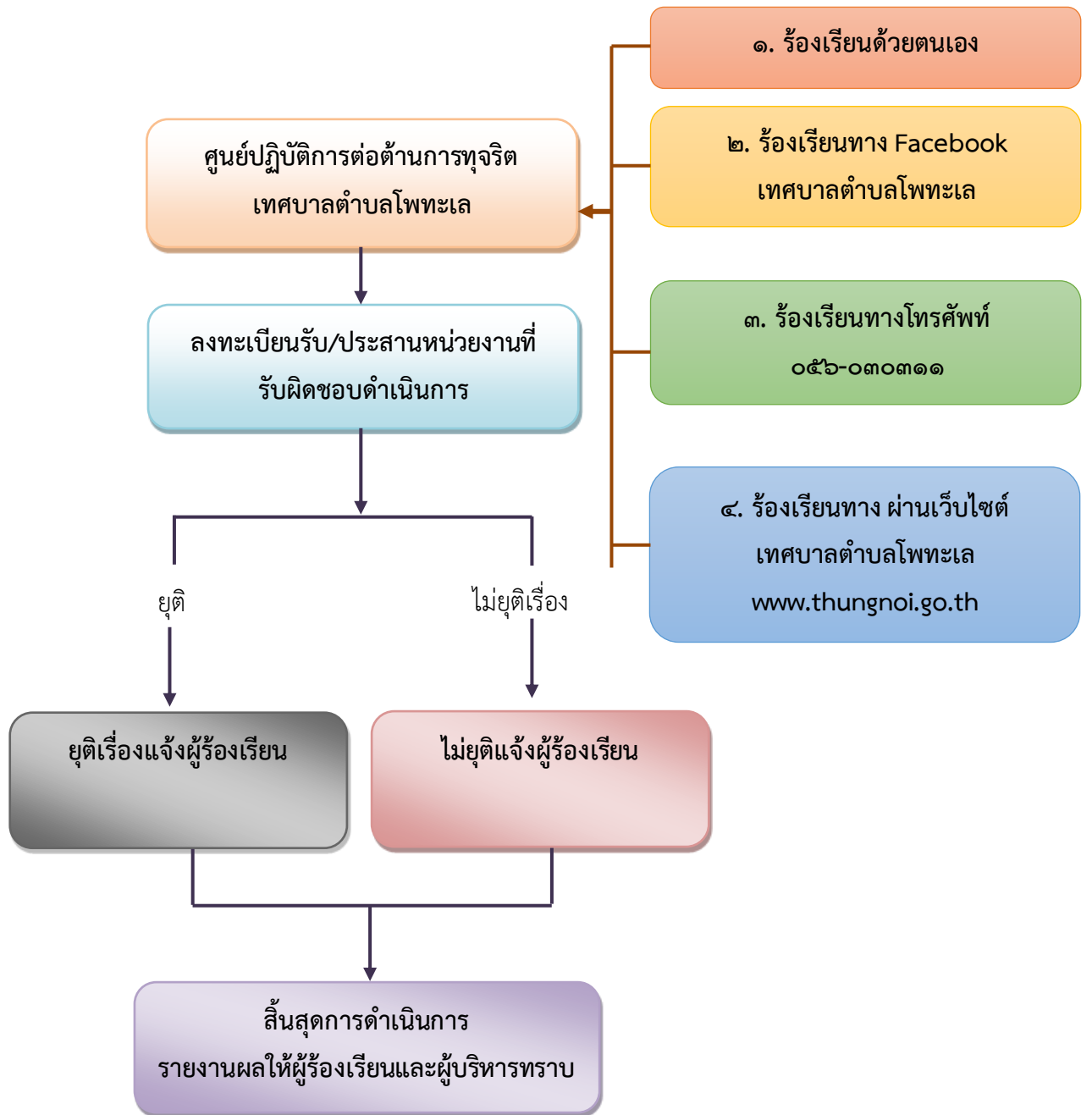
สำนักปลัดเทศบาล หรือ จนท.ที่ได้รับมอบหมาย

๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้

๑. ร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพทะเล เลขที่ ๑๖๔ หมู่ ๒ ตำบลทุ่งน้อย อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๑๓๐
๒. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโพทะเล
๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลโพทะเล
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลโพทะเล [สำนักงานเทศบาลตำบลโพทะเล - อ.โพทะเล จ.พิจิตร](#)
๕. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลโพทะเล ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

-๔-

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพทะเล รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาขอขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๐๓๐๓๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลโพทะเล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านทาง facebook ของเทศบาลตำบลโพทะเล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพทะเล อำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร

โทร. ๐๕๖-๖๑๙๘๑๙ www.phothale.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบล

โพทะเล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลโพทะเล พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

(๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อเจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

.....
.....

.....
.....

ลงชื่อ

ลงชื่อ

(.....)

(.....)

รองปลัดเทศบาลตำบลโพทะเล

ปลัดเทศบาลตำบลโพทะเล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งน้อย