



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

บทที่ ๑

บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเพชรเมืองทองทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จย่อมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการ ร้องเรียนของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบล เพชรเมืองทอง หมู่ที่ ๗ ตำบลแสวงหา อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง www.phetmuengthong.go.th ๓) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทองจำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการ ป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือผู้ให้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๕๖๑๐๗๒๕

บทบาทหน้าที่ ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการ

ทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. กรอกข้อมูลแบบคำร้อง โดยใส่รายละเอียดให้ครบถ้วน

- ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน
- ชื่อ-สกุลผู้ถูกร้องเรียน
- ช่วงเวลาที่พบเห็นการทุจริต
- พฤติการณ์ที่พบเห็นการทุจริต

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีร้องยุติ

๑. ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีร้องไม่ยุติ

๑. ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒. แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๒. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มการบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

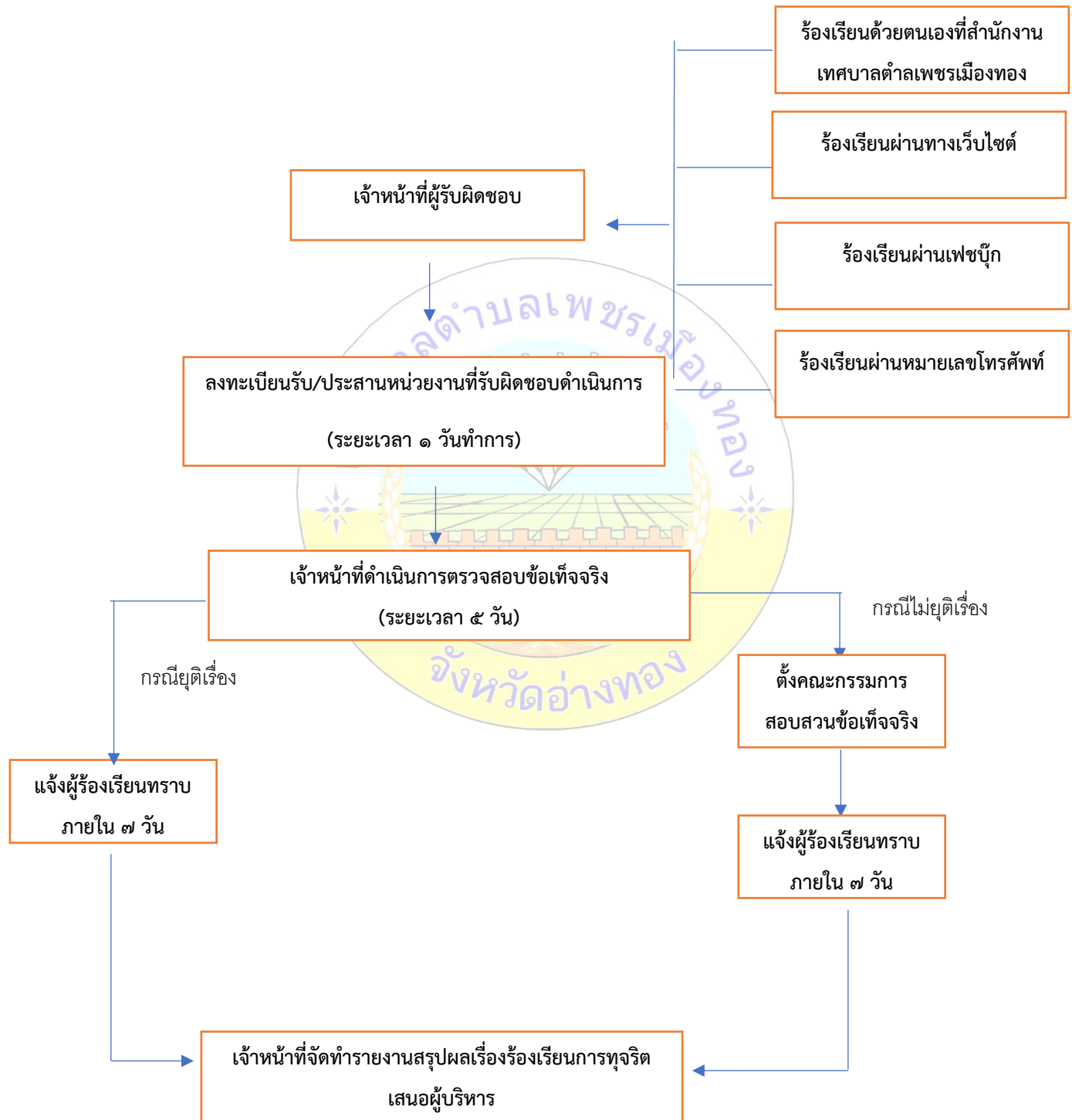
บทที่ ๔

แผนผังกระบวนการและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ที่	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	หมายเหตุ
๑	สำนักปลัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒	ทางโทรศัพท์ ๐-๓๕๖๑-๐๗๒๕	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓	ทางเว็บไซต์เทศบาลของหน่วยงาน www.phetmuengthong.go.th	ทุกวัน	-
๔	ทาง Facebook เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง	ทุกวัน	-

๒. แผนผังและระยะเวลากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ





แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง
อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
(นาง/นางสาว/นาย) ชื่อ.....สกุล.....
ช่วงเวลาพบเห็นการทุจริต.....
พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบที่ท่านต้องการให้ตรวจสอบ.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ชุด
๒.....จำนวน.....ชุด
๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลเพชรเมืองทอง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....