



คู่มือการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลท่าประจักษ์
อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

เทศบาลตำบลท่าประจะจะมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่าประจะ ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าประจะหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

ที่	หน้า
๑. หลักการเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....	๓
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๓
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ.....	๔
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๔
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๕
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	๕

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุ

คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลท่าประจะมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลท่าประจะมีทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และความโปร่งใส ในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหลักยุทธศาสตร์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลท่าประจะ ประกอบด้วย

๑.๑ ทางไปรษณีย์: ๒๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าประจะ อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครราชสีมา ๘๐๑๘๐

๑.๒ เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าประจะ: www.thapaja.go.th

๑.๓. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลท่าประจะ

๑.๔. ทางอีเมล: office@thapaja.go.th

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลท่าประจะจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมของ ประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการส่งเสริมและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึง ข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

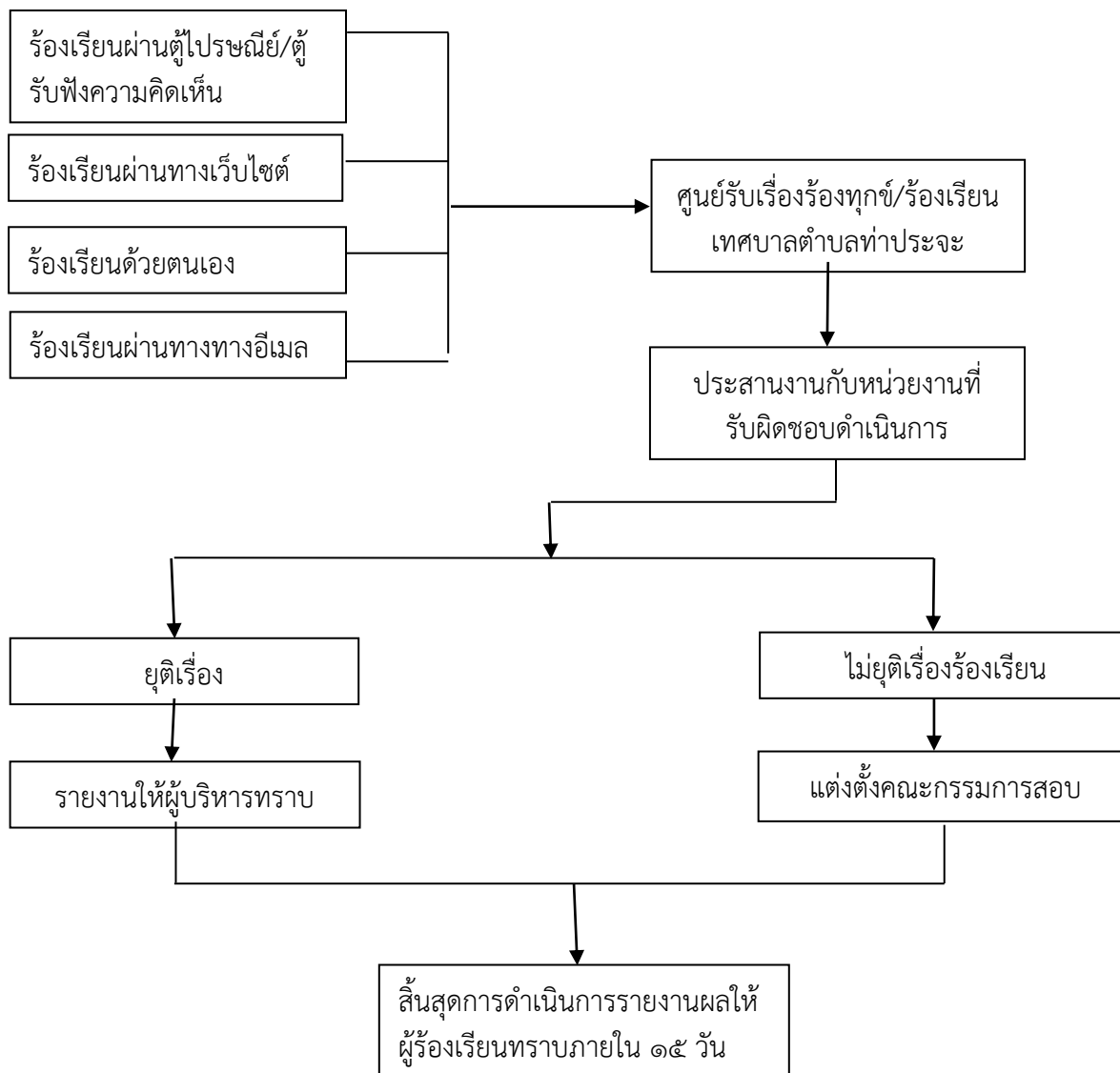
๖) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และประพฤติมิชอบเสนอหัวหน้าส่วน ราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ทางไปรษณีย์:เลขที่ ๒๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๘๐
- ๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าประจะ: www.thapaja.go.th
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าประจะ
- ๔) ทางอีเมล: office@thapaja.go.th

๕.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าประจะ
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าประจะ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ / ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมล	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย
 ๑. ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 ๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 ๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนมีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางเกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
 ๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน/เบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าประจักษ์
- ๔) เรื่องร้องเรียน/เบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล
- ๕) คำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
 ๑. คำร้องเรียน/เบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง
 ๒. คำร้องเรียน/เบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว
 ๓. เรื่องร้องเรียน/เบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการหรือดำเนินการแล้วไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 ๔. คำร้องเรียน/เบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลท่าประจะเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาได้

๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑.มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓.ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔.มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจ

๓) เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลท่าประจะสั่งการทันที

๔) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผลการดำเนินการให้ผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ รับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

๑๐.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

-ตัวอย่าง-
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าประจະ
อำเภอชะอวด นศ ๘๐๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าประจະ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้เทศบาลตำบลท่าประจະ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)