



คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลโพหัก

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลโพหัก

คำนำ

เทศบาลตำบลโพหัก อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโพหัก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คู่มือฉบับนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีแบบฟอร์ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
พฤษภาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	บทนำ	๔
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๔	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๕	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโพหัก มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโพหักทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโพหัก เลขที่ ๑ หมู่ ๓ ตำบลโพหัก อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๖๐
- ๒) เว็บไซต์เทศบาลโพหัก www.pohak.go.th
- ๓) เพจ facebook ของเทศบาลโพหัก
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลโพหัก
- ๕) ทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๓๘-๗๒๕๒ ต่อ ๑๑ ในวันและเวลาราชการ

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล" ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลโพหักจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลัก ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากระบบการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโพหัก เช่น การประพฤตินิยมชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลโพหัก

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลโพหัก หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพหัก

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
๓. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น
๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต "และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๒.๒.๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโพหัก
- ๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัด เทศบาลตำบลโพหัก

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโพหัก รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายงานความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๖.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

๖.๙ กรณีเรื่องไม่ยุติให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลโพหัก

๓.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๐.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๑๐.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๕ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

-ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๖ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

-รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

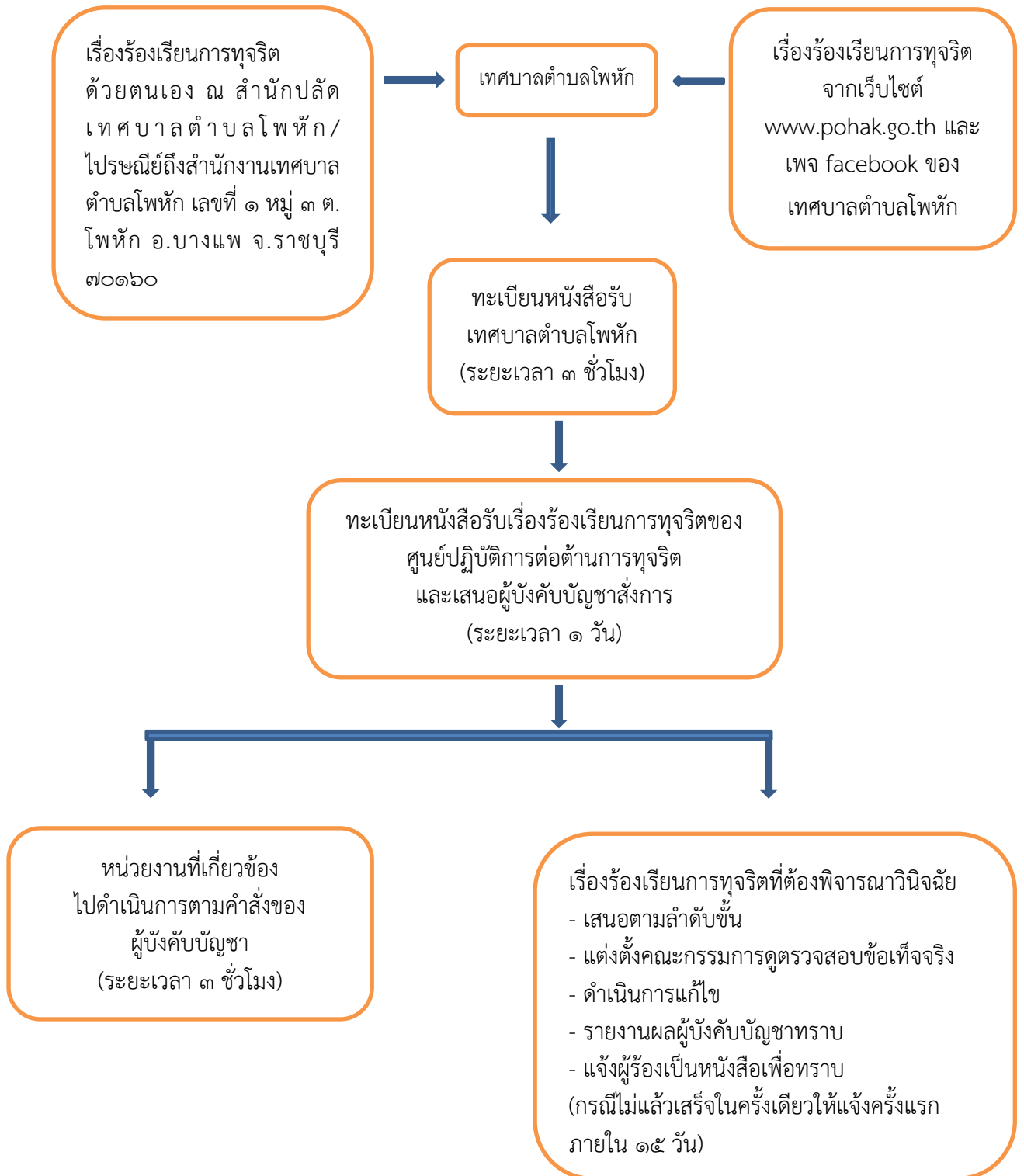
-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

บทที่ ๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ของช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานทำทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

บทที่ ๕ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



บทที่ ๖ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลโพหัก

อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายเทศมนตรีตำบลโพหัก

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว/นาง/.....นามสกุล.....

เลขประจำตัวประชาชน

อายุ.....ปี อาชีพ.....ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....E-mail.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นางสาว/นาง).....

นามสกุล.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

ขอกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด :

.....

.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

.....

พยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

* กรณีผู้ร้องเรียนจะปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวให้ระบุไว้ด้วย

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ