

คู่มือ

การจัดการเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่



เทศบาลตำบลร่วมใจ

หมายเลขโทรศัพท์ 055 049 709

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลร่วมใจ ให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในทุกมิติ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเอกภาพและเป็นรูปธรรม อันจะก่อให้เกิดมาตรฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ตลอดจนเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
เทศบาลตำบลร่วมใจ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๓
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๒. แบบฟอร์ม	๕
๑๓. ค่าธรรมเนียม	๕
๑๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
๑๕. จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

คู่มือการปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลร่วมใจมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางและวางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของเทศบาลตำบลร่วมใจทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมาย พัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) ที่ดียิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้ง บูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรังรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) การร้องเรียนทางไปรษณีย์โดยระบุหน้าซองถึงนายกเทศมนตรีตำบลร่วมใจ ที่อยู่สำนักงานเทศบาลตำบลร่วมใจ ๕๐/๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลร่วมใจ อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๑๔๐

๒) การร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลร่วมใจ

๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.ruamchai.go.th ไปยังหัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ” และเลือก “ช่องทางร้องเรียน ป.ป.ช.”

๔) ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook ค้นหา “เทศบาลตำบลร่วมใจ”

๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๐๔๙ ๗๐๙

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส กรณีทำบัตรสนเท่ห์จะได้รับพิจารณาไว้เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน

๒) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง

๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ โดยระบุช่วงเวลาการกระทำความผิด และสถานที่ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลร่วมใจ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนทั้ง ๕ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดทำบันทึกสรุปความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต บันทึกข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประเมินผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

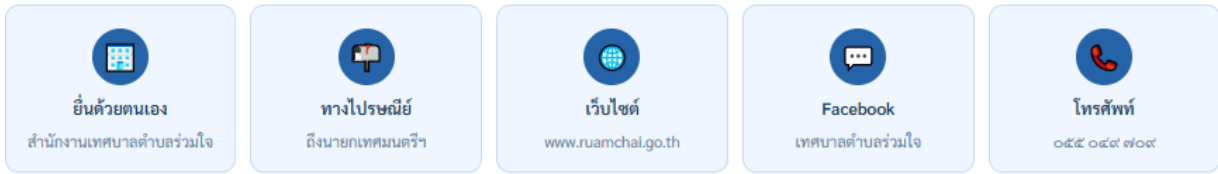
๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่องตามระเบียบงานสารบรรณ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

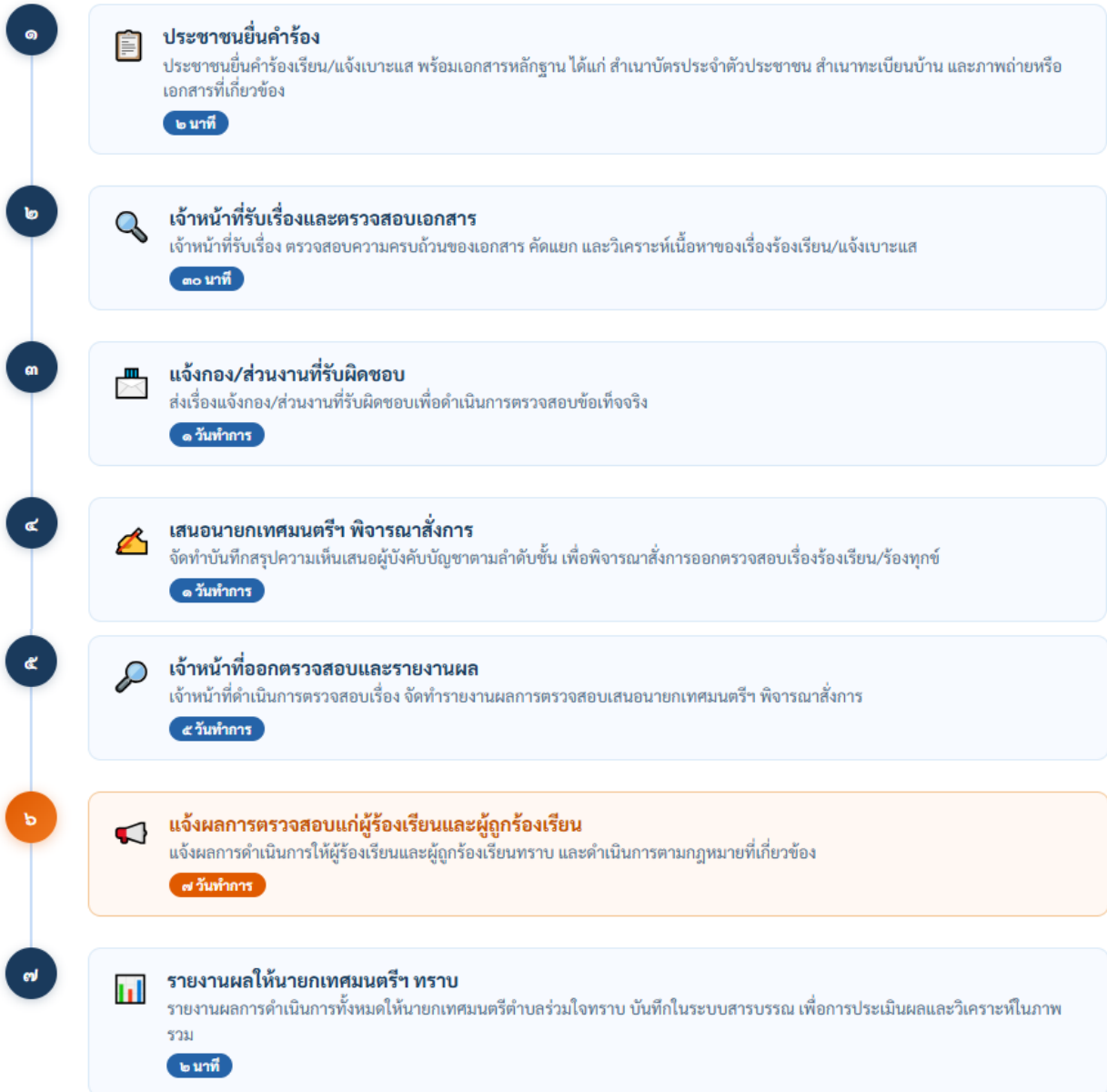
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เข้าไปที่ Website : www.ruamchai.go.th > หัวข้อ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ” > ช่องทางร้องเรียน ป.ป.ช.	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลร่วมใจ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๐๔๙ ๗๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ช่องทางการร้องเรียน / แจ้งเบาะแส (๕ ช่องทาง)



รวมเข้าสู่กระบวนการ

ขั้นตอนการดำเนินการ



เรื่องได้รับการแก้ไขและปิดเรื่อง

ระยะเวลาสูงสุด ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒



เอกสารที่ต้องเตรียม (กรณียื่นด้วยตนเอง)

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ☐ ภาพถ่ายหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง



สำเนาทะเบียนบ้าน



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๑. แบบฟอร์ม

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑) ประมวลกฎหมายอาญา

๒) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๖) พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๘) ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลร่วมใจ

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕ ๐๔๙ ๗๐๙

ภาคผนวก

เลขที่...../.....

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลร่วมใจ

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลร่วมใจ พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตข้างต้นเป็นเรื่องจริงและยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากผิดจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน