



คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลเมืองบ้านหุ้ม
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการ ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม ได้ทบทวน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธี ปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานเทศบาล ละพนักงานจ้างทุกท่าน ได้นำไปปฏิบัติงานที่จะ นำไปเป็นสู่มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ ต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องฯ)	๓
๓. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๔. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๗. แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรเทศบาลเมืองบ้านทุ่ม ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต

โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนี ภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตโดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลเมืองบ้านทุ่ม
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๒๕๕ ๑๙๗ ต่อ ๘๒๖๖ (ต่องานนิติการ)
- ๔) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๔ หมู่ ๑๒ ตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
- ๕) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.banthum.go.th “แจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริต”
- ๖) ร้องเรียนผ่านช่องทางเฟสบุ๊ก “เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม”

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติ มิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือ แจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านทุ่ม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความ เชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบ อย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ ปฏิบัติการ ต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชัน

๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง

๓) ประสาน เเรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับ มอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รายละเอียดข้อมูลสำหรับผู้ร้องฯ)

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑) ระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

๒.๑.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๒.๑.๓) ช่วงเวลา การกระทำความผิด

๒.๑.๔) ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๑.๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านหมุ่

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

๒.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๓.๒ ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลเมืองบ้านหมุ่

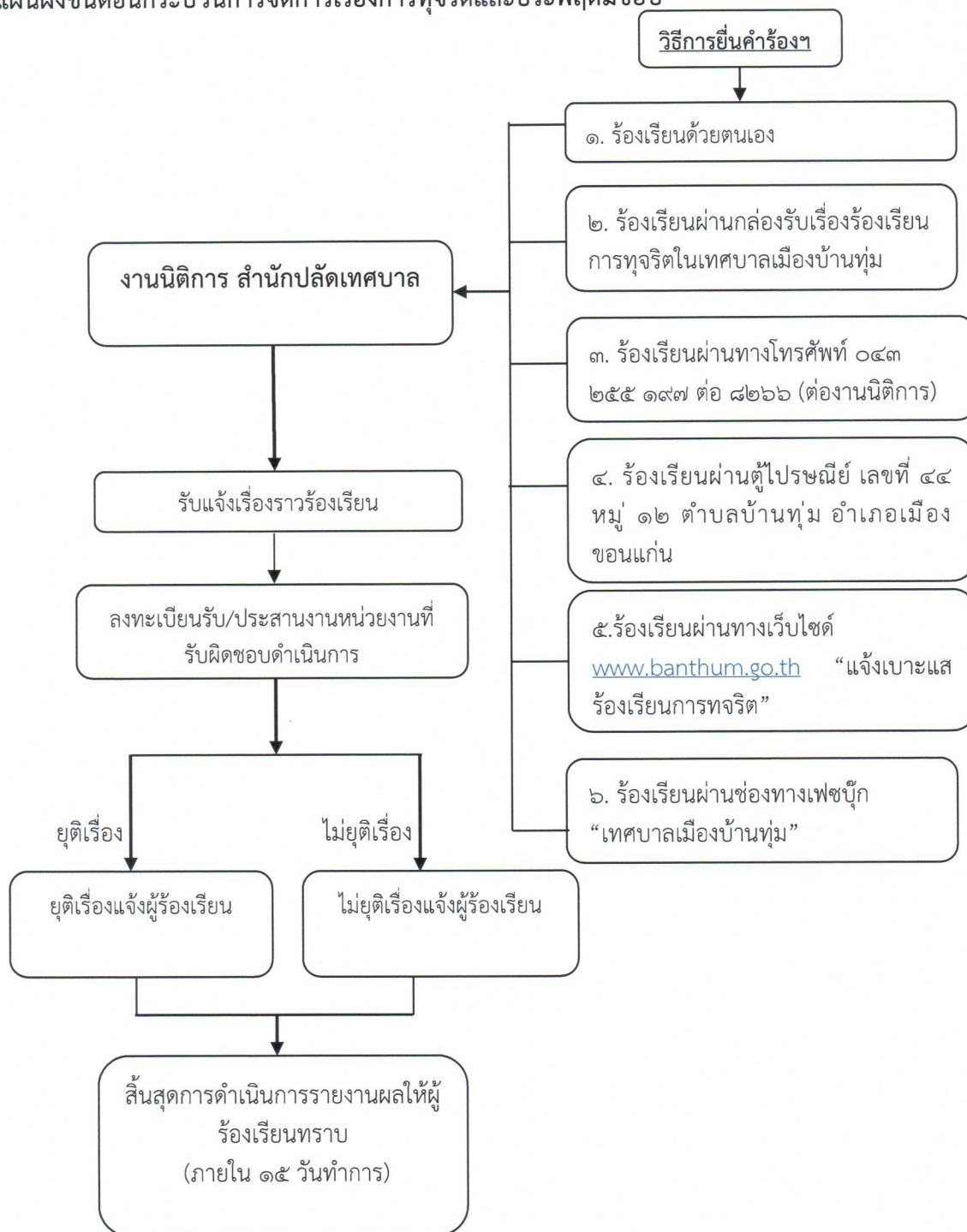
๓.๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๒๕๕ ๑๙๗ ต่อ ๘๒๖๖ (ต่องานนิติการ)

๓.๔ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๔ หมู่ ๑๒ ตำบลบ้านหมุ่ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๓.๕ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.banthum.go.th “แจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริต”

๓.๖ ร้องเรียนผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลเมืองบ้านหมุ่

๔. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕.๑ เทศบาลเมืองบ้านทุ่มรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๖ ช่องทาง
- ๕.๒ ส่วนงานที่รับผิดชอบรับเรื่องและคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๕.๓ งานนิติการสำนักปลัดเทศบาลสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงบังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๕.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕.๕ เทศบาลเมืองบ้านทุ่มแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๕.๖ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๕.๗ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๕.๘ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล รวบรวมและเก็บรักษาเอกสาร

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลเมืองบ้านทุ่ม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๒๕๕ ๑๙๗ ต่อ ๘๒๖๖ (ต่องานนิติการ)	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๔๔ หมู่ ๑๒ ตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.banthaum.go.th “แจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริต”	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบคำร้องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลเมืองบ้านทุ่ม

อำเภอเมืองขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบ้านทุ่ม

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่
หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทร. อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านทุ่ม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | | |
|----|-------|-----------------|
| ๑. | | จำนวน ชุด |
| ๒. | | จำนวน ชุด |
| ๓. | | จำนวน ชุด |
| ๔. | | จำนวน ชุด |
| ๕. | | จำนวน ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ ต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)