



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี
โทรศัพท์ 036-679754
E-mail : muangkao0101@hotmail.com

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเมืองเก่า มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประกอบด้วย ๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี โทร ๐ ๓๖๖๗ ๙๗๕๔ โทรสาร ๐ ๓๖๖๗ ๑๗๑๙ ๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี ๓. ทางเว็บไซต์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต <http://muangkao.go.th> ๔. ทาง Facebook เทศบาลตำบลเมืองเก่า ๕. งานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเมืองเก่า

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี ได้ทบทวนคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติ สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองเก่า จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายละเอียดต่าง ๆ ของคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเสาให้ จังหวัดสระบุรี

สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองเก่า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
รายการเอกสารประกอบ	๔
ค่าธรรมเนียม	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส	๕

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)	๖
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตัวเอง) (แบบคำร้อง ๑)	๗

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเมืองเก่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองเก่าทุกระดับกำหนดมาตรฐานการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า โทร : ๐ ๓๖๖๗ ๙๗๕๔ โทรสาร : ๐ ๓๖๖๗ ๑๗๑๙ ๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาให้ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐ ๓. ทางเว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” <https://www.muangcity.go.th> ๔ . ทาง Facebook “เทศบาลตำบลเมืองเก่า” ๕. งานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเมืองเก่า ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเมืองเก่าจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเมืองเก่าเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการะบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์การปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า

โทร : ๐ ๓๖๖๗ ๙๗๕๔ ต่อ ๑๑

โทรสาร : ๐ ๓๖๖๗ ๑๗๑๙

๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐

๓. ทางเว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” <http://www.muangkaocity.go.th>

๔. ทางFacebook “เทศบาลตำบลเมืองเก่า”/Line เทศบาลตำบลเมืองเก่า <https://lin.ee/ZZeNz๗m>

๕. E-Service

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองเก่า

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๓. ช่วงเวลาการกระทำผิดของผู้ถูกร้องเรียน

๓. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเมืองเก่า รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แบบสำเนาบัตรประชาชน) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม - ไม่มี -

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook /Line	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาลเมืองเก่า	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

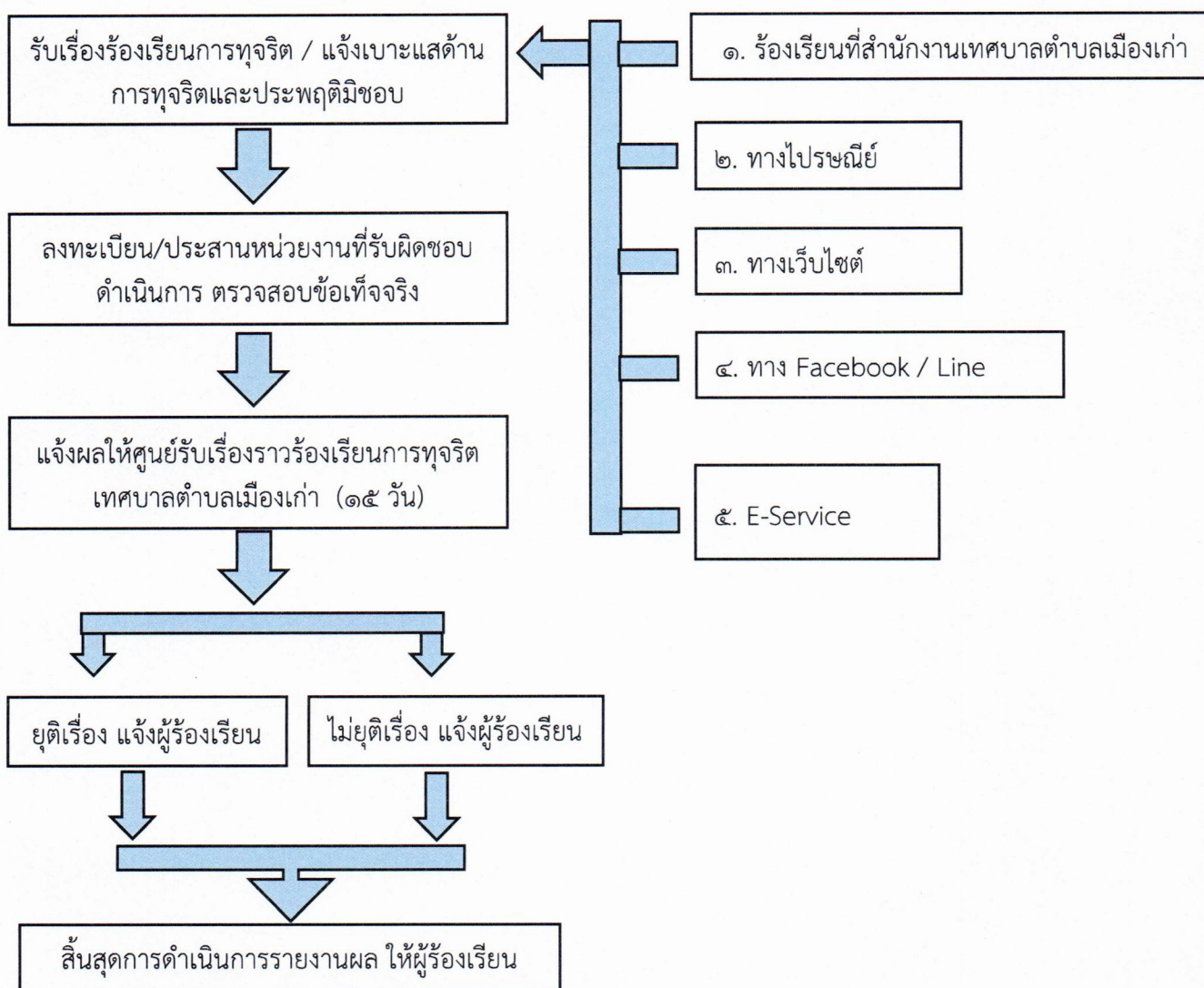
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ

หัวหน้าฝ่ายปกครอง งานนิติการ เทศบาลตำบลเมืองเก่า และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. พิจารณาคำร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต
ที่ทำการเทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ของ นาย/นาง/นางสาว.....
ตำแหน่ง.....ช่วงเวลาที่เกิดกระทำผิด.....
โดยมีพฤติการณ์การกระทำผิดดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

ขอแสดงความนับถือ

(.....)