



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประเพณีมิชอบของ
เจ้าหน้าที่

ของ

งานนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบางโขมด อำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสกลนคร

คำนำ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2560 เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลบางโขมดจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางโขมด โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลบางโขมดให้ดียิ่งขึ้น

งานนิติการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางโขมด
ผู้รับผิดชอบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	2
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	2
หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต	2
บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	4
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	6
 ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลบางโขมดเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลบางโขมด จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลบางโขมด

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบางโขมด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลบางโหนด มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
 - 1.1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (3) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (4) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
 - 1.2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
 - 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
 - 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
 - 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - 2.6 ระบุวัน เดือน ปี
 - 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)



3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมลุ่มปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลบางโขมด อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี 18130 โทร. 0-3620-2423

5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่

www.bangkamod@hotmail.co.th

5.3 ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลบางโขมด



บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

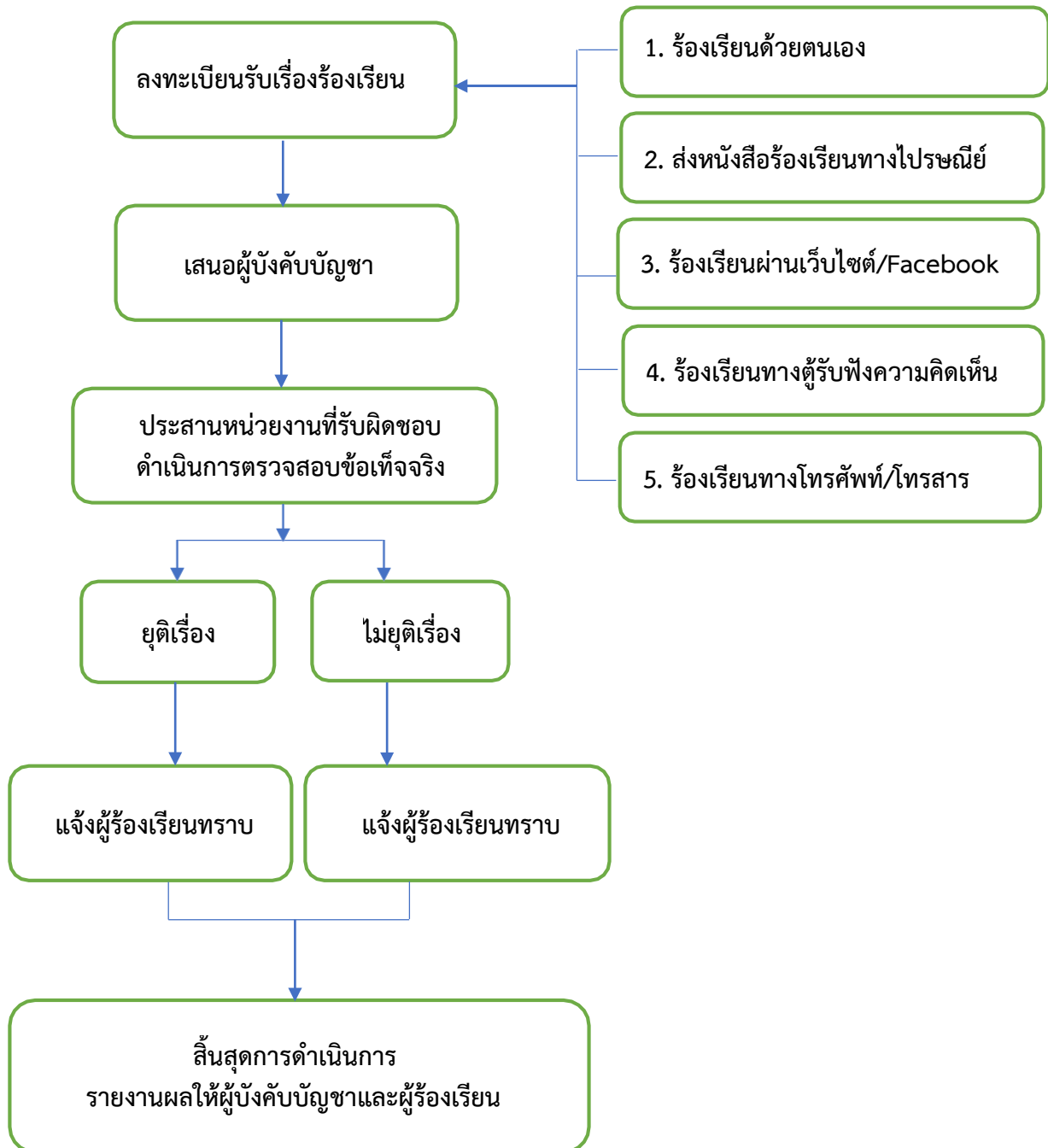
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

1. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบางโขมด ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเทศบาลตำบลบางโขมดเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เทศบาลตำบล บางโขมด ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเทศบาล เทศบาลตำบลบางโขมด รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลบางโขมด ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
3. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือ ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อนายกเทศมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้
4. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
5. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีตำบลบางโขมด ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หาก เป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางโขมด และยุติเรื่อง
6. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
7. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลบางโขมด ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง
8. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ **งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบางโขมด** เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางโขมด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. สำนักงานเทศบาลตำบลบางโขมด/ไปรษณีย์/ตู้-กล่องรับ เรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-3620-2423	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
3. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน www.bangkamod@hotmail.co.th	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
4. ร้องเรียนผ่าน Facebook ของเทศบาลตำบลบางโขมด	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-

ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)



ช่องทางการร้องเรียน

1. Banner รับผู้ร้องเรียนผ่านหน้า www.bangkamod@hotmail.co.th

หน้าเว็บไซต์: <https://www.bangkamod.go.th/contact-3>

หัวข้อ: ร้องเรียนทุจริต

ข้อมูลผู้กล่าวหาหรือเรียน

ชื่อ-นามสกุล :

หมายเลขบัตรประชาชน :

ที่อยู่ :

ที่อยู่ :

E-mail :

หมายเลขโทรศัพท์ :

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาหรือเรียน

ชื่อ-นามสกุล :

ตำแหน่ง :

สังกัดหน่วยงาน :

จังหวัด :

รายละเอียด :

ส่งข้อความ ล้างข้อความ

2. ร้องเรียนทางเพจเฟซบุ๊กของเทศบาลตำบลบางโขมด

หน้าเว็บไซต์: <https://www.facebook.com/profile.php?id=100005133666064>

ค้นหา Facebook:

เทศบาลตำบลบางโขมด อ.บ้านหมอ

เพื่อน 1.1 พัน คน

+ เพิ่มเติมในสตอรี่

แก้ไขโปรไฟล์

โพสต์เกี่ยวกับ เพื่อน รูปภาพ วิดีโอ การเช็คอิน เพิ่มเติม

แนะนำตัว

เพิ่มคำอธิบายตัวเอง

มีผู้ติดตาม 559 คน

แก้ไขรายละเอียด

คุณกำลังคิดอะไรอยู่

วิดีโอถ่ายทอดสด รูปภาพ/วิดีโอ เหตุการณ์ในชีวิต

โพสต์

ตัวกรอง จัดการโพสต์

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางโขมด

ชื่อผู้ร้องเรียน.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
ที่อยู่.....
โทรศัพท์..... E-
Mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาล ตำบลบางโขมด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

(รายละเอียด).....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | |
|--------|----------------|
| 1..... | จำนวน.....ฉบับ |
| 2..... | จำนวน.....ฉบับ |
| 3..... | จำนวน.....ฉบับ |

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

** ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ