



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลำনারายณ์
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

คำนำ

เทศบาลตำบลลำน้ำรายณ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง

เทศบาลตำบลลำน้ำรายณ์ ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติอย่างมีมาตรฐาน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลลำานารายณ์

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้งานหน่วยงานมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการ และประชาชนสามารถเข้าถึง และเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทั้งด้านบริหารและบริการ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลลำнарายณ์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ได้พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เปรียบเทียบ และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ส่งเรื่องร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลำานารายณ์ ตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี)

๔.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลลำานารายณ์ www.lamnaraicity.go.th

๔.๓ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๔.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๓๖๔๖ - ๑๗๕๘ - ๙

๔.๕ ร้องเรียนทาง Facebook “เทศบาลลำานารายณ์”

๔.๖ ร้องเรียนทางไลน์ Open Chat “แจ้งข่าวสารลำานารายณ์”

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

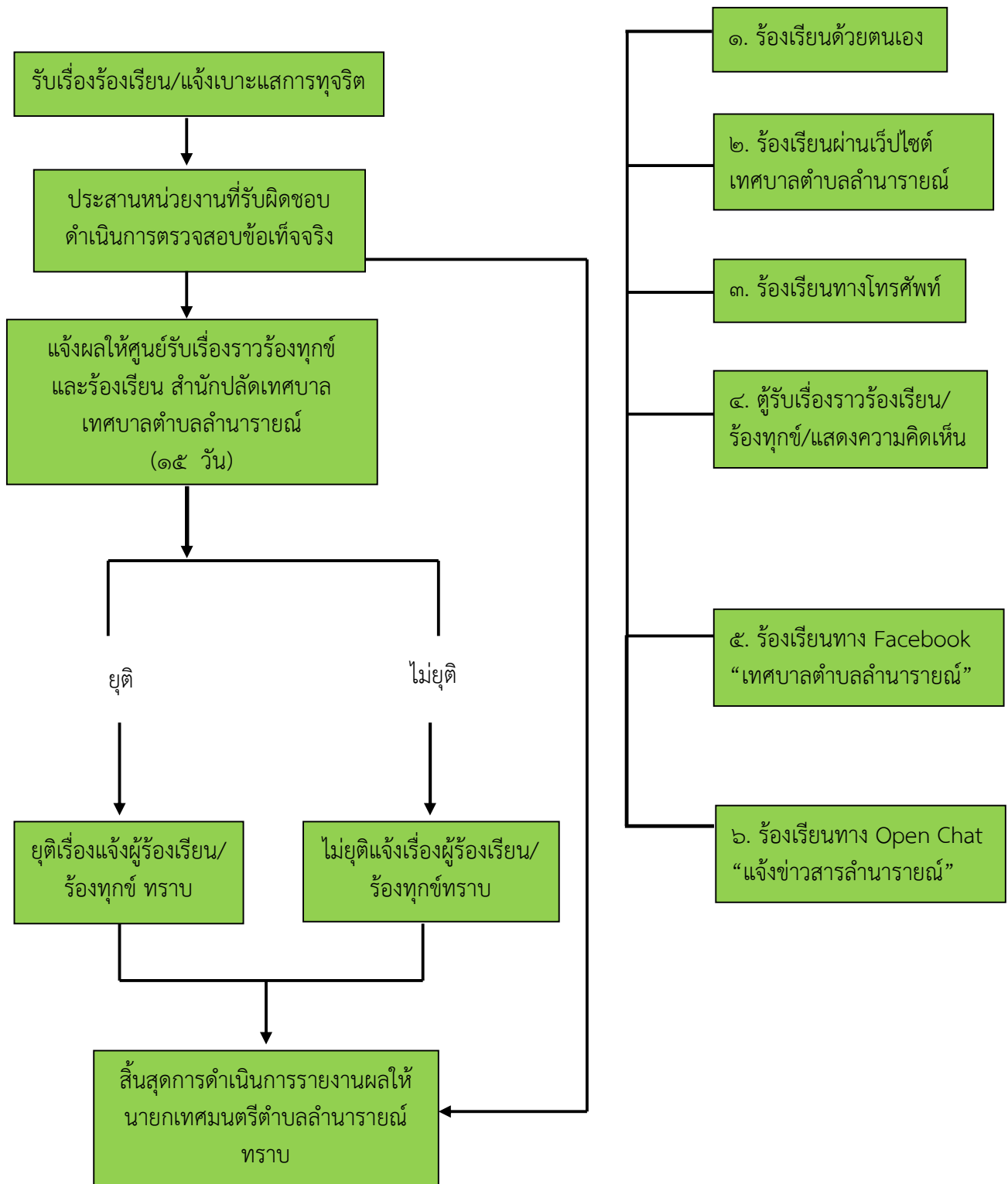
๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือรับรอง/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/เรื่องเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลลำานารายณ์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๗.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๗.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๗.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๐ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไลน์ Open Chat	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน

กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลลำน้ำรายณ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง () โทรศัพท์ () มาให้ถ้อยคำด้วยตัวเอง () ทางไปรษณีย์
() เว็บไซต์/Facebook/ไลน์ Open Chat

๒. ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

๒.๑ ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

(๑) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(๒) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(๓) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

(๓.๑) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....

.....

.....

(๓.๒) พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....

.....

.....

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้อง ร้องทางโทรศัพท์หรือมาด้วยตนเอง ให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

(๔.๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง () นาย () นาง () นางสาว.....

(๔.๒) บัตรประจำตัวประชาชน () ประชาชน () ข้าราชการ () อื่นๆ.....
เลขที่.....

(๔.๓) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....ซอย.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

๕. ข้อมูลอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ)

ผู้ร้อง

(ลงชื่อ)

ผู้รับเรื่อง

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง.....