



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและพฤติกรรมชอบ
ประจำงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเขาย้อย

Anti-Corruption center

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเขาย้อยมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย

๒) ส่งจดหมายมายัง สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย หมู่ ๕ ถนนเพชรเกษม ตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๓) ผ่านเฟสบุ๊ค www.facebook.com/khaoyoi.municip เพจเทศบาลตำบลเขาย้อย

๔) ผ่านเว็บไซต์ <http://www.khaoyocity.go.th> เทศบาลตำบลเขาย้อย

๕) โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๕๖๒๐๖๑-๒ โทรสาร ๐๓๒ - ๕๖๑๓๒๕

ในงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเขาย้อย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเขาย้อยศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลเขาย้อยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

(นางอรอนงค์ ศิริชัย)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาย้อย

๔ มกราคม ๒๕๖๖

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเทศบาลตำบลเขาย้อยมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเขาย้อย ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค้ำดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:CorruptionPerception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑)เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย

๒) ส่งจดหมายมายัง สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย หมู่ ๕ ถนนเพชรเกษม ตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๓) ผ่านเฟสบุค www.facebook.com/khaoyoi.municip เพจเทศบาลตำบลเขาย้อย

๔) ผ่านเว็บไซต์ <http://www.khaoyocity.go.th> เทศบาลตำบลเขาย้อย

๕) โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๕๖๒๐๖๑-๒ โทรสาร ๐๓๒ - ๕๖๑๓๒๕

ในสวนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือสวนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสวนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของสวนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการไต่ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สวนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเขาย้อยจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเขาย้อยศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลเขาย้อยเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องของ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้อย่างมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เขามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่วิศวกรรมราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิศวกรรมราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิศวกรรมราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิศวกรรมราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในวิศวกรรมราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานเทศบาล

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าวิศวกรรมราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย

๒) ส่งจดหมายมายัง สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย หมู่ ๕ ถนนเพชรเกษม ตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

๓) ผ่านเฟซบุ๊ก www.facebook.com/khaoyoi.municip เพจเทศบาลตำบลเขาย้อย

๔) ผ่านเว็บไซต์ <http://www.khaoyocity.go.th> เทศบาลตำบลเขาย้อย

๕) โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๕๖๒๐๖๑-๒ โทรสาร ๐๓๒ - ๕๖๑๓๒๕

๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ขอให้จริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ขอให้จริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใชถอยคำสุภาพหรือขอความสุภาพ

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้ที่

ติดต่อด้วยตนเอง
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย

E-MAIL
saraban@khaoyoicity.go.th

โทรศัพท์ 032-562061
032-562062

เพจ เทศบาลตำบลเขาย้อย
แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเขาย้อย

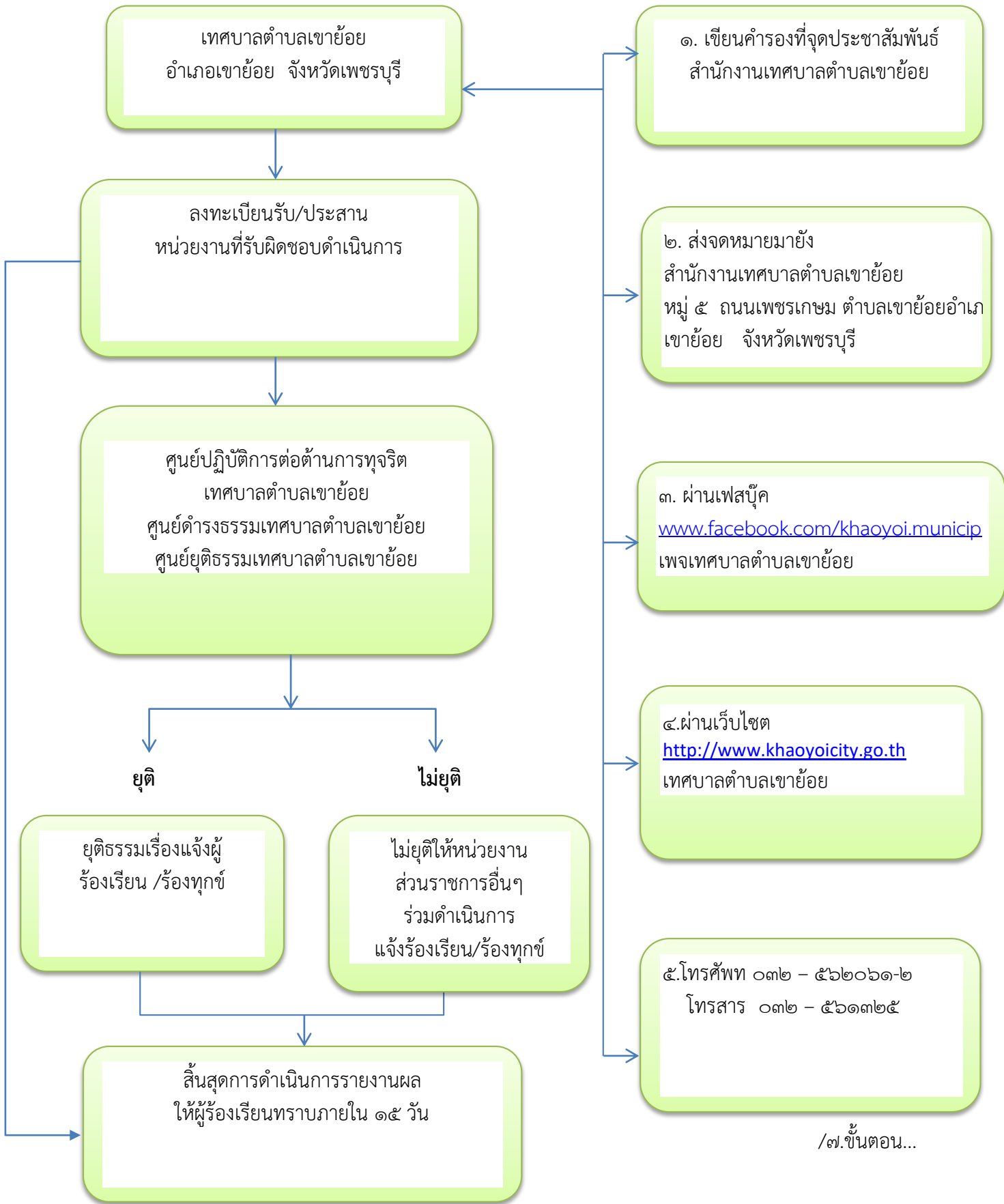
โทรสาร 032-561325

Website
www.khayoicity.go.th

ตู้รับความคิดเห็น
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย

ไปรษณีย์
สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย
หมู่ 5 ตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย
จังหวัดเพชรบุรี 76140

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต เทศบาลตำบลเขาย้อยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต สรุปลความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต ส่งเรื่องใหนวยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการ /ตอบขอซักถามชี้แจงขอเท็จจริง
- ๕) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกขเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหนวยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปลวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจาหนาที่ศูนย์ปฏิบัติการตอดานการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบขอร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดานการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เขามายังหนวยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับขอร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง๑)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานเทศบาลตำบลเขาย้อย
อำเภอเขาย้อยจังหวัดเพชรบุรี
๗๖๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาย้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง/แจ้งเบาะแสการ
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเขาย้อยพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างตนเป็นจริง

ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

ขอแสดงความนับถือ

(.....)