



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

www.nongsaolao.go.th

คำนำ

เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน คู่มือนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีแบบฟอร์มเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเส้าทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน ประชาชนได้รับความพึงพอใจได้รับบริการที่ดีและยังมีหน้าที่ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น จะต้องดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลัก ภายใต้การอภิบาลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน /ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติงานหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติ

ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหนองเส้า เล้า

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๔.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๔.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ติดตามและประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส

๕.๑ ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองเสาเล้า อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
๔๐๑๓๐

๕.๒ เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า www.nongsaolao.go.th

๕.๓ [Facebook](https://Facebook.com/www.nongsaolao.go.th) เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า <https://Facebook.com/www.nongsaolao.go.th>

๕.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๐๔๐๑๓๘

๕.๕ ร้องเรียนผ่านทางกล่องรับฟังความคิดเห็น

๕.๖ ร้องเรียนผ่านทางสายด่วน

- สายด่วน ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โทร 061-0283109
- สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า โทร 0652279426
- สายด่วน ประธานสภาเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โทร 0621462533

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่ รับเรื่องและคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีแบบฟอร์มกรอกข้อมูล

๖.๒ เจ้าหน้าที่ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๖.๓ เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อเท็จจริง

๖.๔ เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖.๕ เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๖ เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกสัปดาห์	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. ลงวัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

๘.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

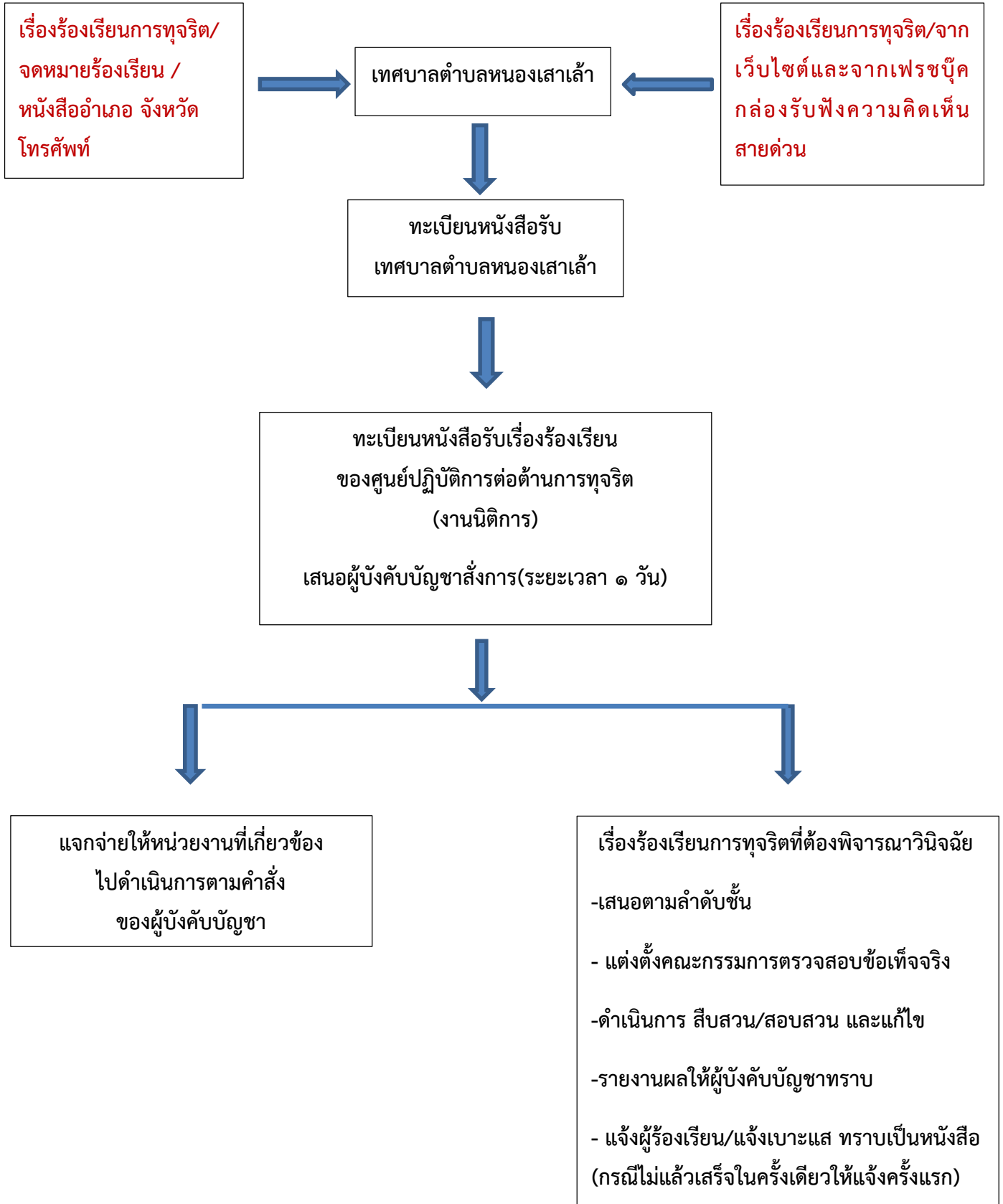
๙.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อจะได้รวบรวมและสรุปรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

๙.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐.๑ รวบรวมและสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส และรายงานหลังจากสิ้นงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาล
ตำบลหนองเสาเล้า ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและ
ประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ความเห็น.....
สืบเอก

(สมหมาย ทาโบราณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ความเห็น/ข้อสั่งการ.....

(นางเนตรทราย อุตสาห์การ)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

(นายไพฑูล ธรรมภูเขียว)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

*****หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำขึ้นเองได้
ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า จัดทำไว้บริการ