



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ และสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ที่กำหนดไว้ว่า “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (zero Tolerance & cleand) และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งกำหนดให้ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญและถือเป็นวาระสำคัญเร่งด่วนของประเทศ เทศบาลตำบลหนองโพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้นมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติโดยกำหนดช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ ๖ ช่องทาง ดังนี้ ๑) แจ้งโดยตรงทาง นายพีรณัฐ มารศรี นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๙๔๒๑๙๕๕ ๒) ส่งเรื่องมายัง facebook <https://www.facebook.com/nongpho.net> เทศบาลตำบลหนองโพ และทางเว็บไซต์ www.nongpo.go.th ๓) ทาง โทรศัพท์ ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ โทรสาร ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔ (วันและเวลาราชการ) ๔) ส่งไปรษณีย์มายังสำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐ ๕) ส่ง E-mail: nongpo.gmap@gmail.com ๖) กรอกข้อมูลในฟอร์มผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th

เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับเทศบาลตำบลหนองโพ และเพื่อให้เทศบาลตำบลหนองโพมีความโปร่งใส ใสสะอาด เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาเป็นแนวทางให้พนักงานเทศบาลนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการทุจริต ต่อไป


(นายพีรณัฐ มารศรี)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นหนึ่งนโยบายสำคัญของประเทศไทย โดยบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งเทศบาลตำบลหนองโพนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: Cpi) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาลเทศบาลตำบลหนองโพนได้กำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นมาเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพนมาปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม และลงโทษ ผู้ทุจริตอย่างเด็ดขาด อีกทั้งเป็นการส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับการควบคุมกำกับดูแล ให้เป็นไปในแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่กำหนด และสอดคล้องกับระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เป็นหูเป็นตา ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพน หรือการพบเห็นประพฤติกิรรมอันมิชอบหรือมีพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือพบเห็นความผิดปกติในบรรจุแต่งตั้งพนักงาน หรือความผิดปกติในการให้บริการด้านต่างๆที่ส่อไปในทางทุจริต ของพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อรับบริการบริการจากเทศบาลตำบลหนองโพ

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่เกิดจากการกระทำของพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

พนักงานเทศบาล หมายถึง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขาธิการนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานตามภารกิจ และ พนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองโพ

หน่วยงาน หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหนองโพ

ช่องทางการร้องเรียน/ การแจ้งเบาะแส หมายถึง ช่องทางต่างๆที่เทศบาลตำบลหนองโพ กำหนดไว้เพื่อรับแจ้งเหตุ เช่น การแจ้งโดยตรงต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ การแจ้งผ่านทาง Facebook <https://www.facebook.com/nongpho.net> “เทศบาลตำบลหนองโพ” และทางเว็บไซต์ www.nongpo.go.th ทาง โทรศัพท์ ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ โทรสาร ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔ (วันและเวลาราชการ)

๔) ส่งไปรษณีย์มายังสำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐

๕) ส่ง E-mail: nongpo.gmap@gmail.com

๖) กรอกข้อมูลในฟอร์มผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน / การแจ้งเบาะแส ตั้งแต่การรับเรื่อง การแสวงหาข้อเท็จจริง การสืบสวน การสอบสวน การสรุปผลและแก้ไข ตลอดจนการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๑) แจ้งโดยตรงทาง นายพีรณัฐ มารศรี นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๙๔๒๑๙๕๕

๒) ส่งเรื่องมายังFacebook เทศบาลตำบลหนองโพ <https://www.facebook.com/nongpho.net>

๓) ทาง โทรศัพท์ ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ โทรสาร ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔ (วันและเวลาราชการ)

๔) ส่งไปรษณีย์มายัง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐

๕) ส่ง E-mail: nongpo.gmap@gmail.com

๖) กรอกข้อมูลในฟอร์มผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๑) แจ้งชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ซึ่งต้องปรากฏข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน ว่ามีมูลเหตุที่เป็นจริง ที่มีได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุวัน เวลา และสถานที่ที่เกิดเหตุที่พบ หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของพนักงานเทศบาล หรือหน่วยงาน ให้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ แสวงหาข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้

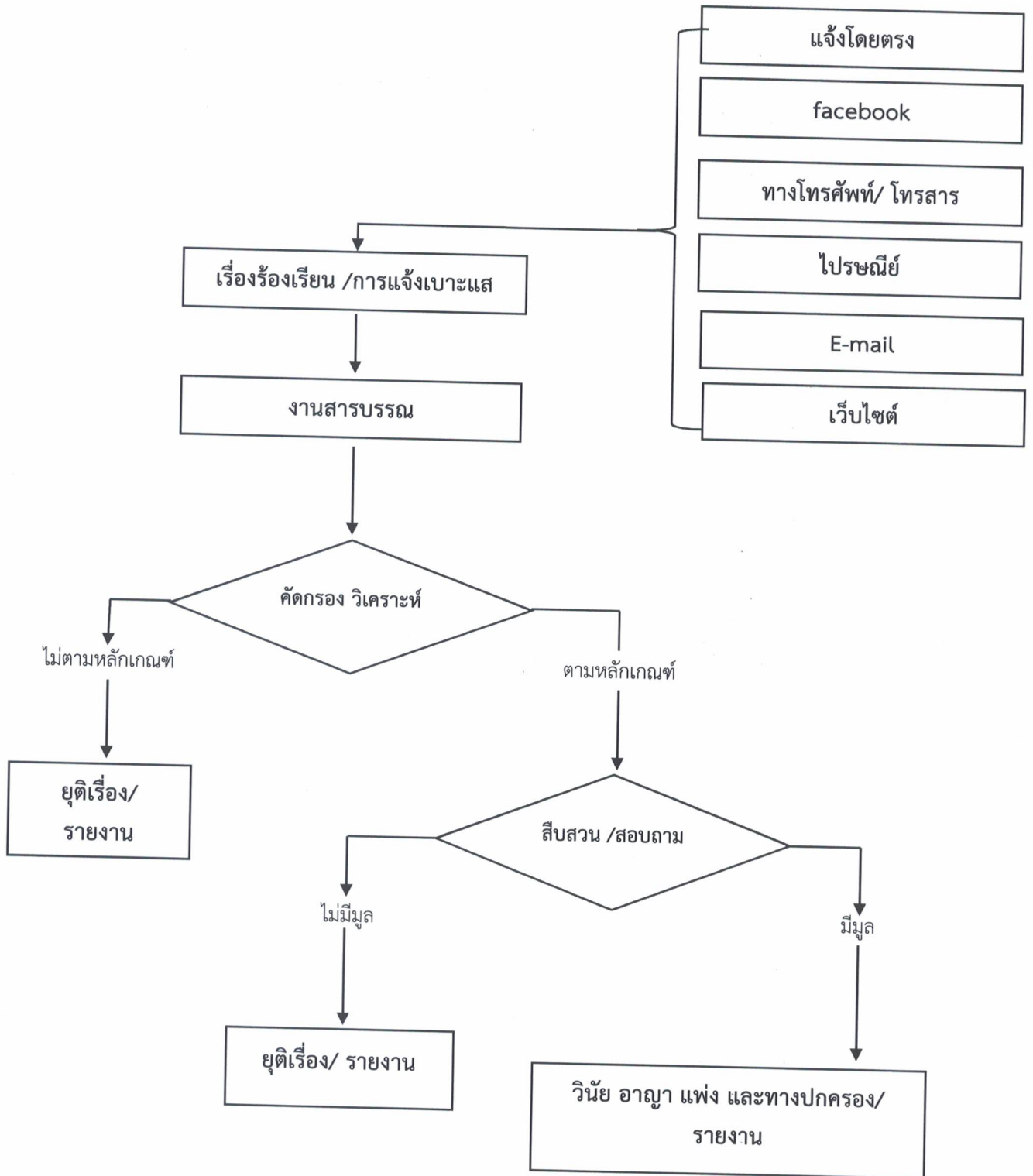
๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือ ข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสจากช่องทางการร้องเรียนที่เทศบาลกำหนดดังนี้
 - ๑.๑) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ผ่านโดยตรงกับนายกเทศมนตรี และร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ทำการจดบันทึกตามแบบที่กำหนดและนำเสนอตามระบบงานสารบรรณของเทศบาล
 - ๑.๒) กรณี ได้รับ เรื่อง ร้อง เรียน / การ แจ้ง เบาะ แส ผ่าน ทาง <https://www.facebook.com/nongpho.net> และผ่านทาง E-mail: nongpo.gmap@gmail.com ให้เจ้าหน้าที่ทำการพิมพ์เรื่องร้องเรียน /การแจ้งเบาะแส เป็นเอกสารและนำเสนอตามระบบงานสารบรรณของเทศบาล
 - ๑.๓) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ การแจ้งเบาะแส ผ่านทางโทรสาร ผ่านทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ทำการนำเสนอตามระบบงานบรรณของเทศบาล
- ๒) งานนิติการ จะดำเนินการคัดกรองเบื้องต้นเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส และทำการวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่
- ๓) งานนิติการสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ
 - ๔) กรณีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อสั่งยุติเรื่อง และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน /ผู้แจ้งเบาะแส ทราบภายใน ๑๕ วัน (ถ้าติดต่อผู้ร้อง / ผู้แจ้งเบาะแสได้)
 - ๕) กรณีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ฝ่ายนิติการ ทำการแสวงหาข้อเท็จจริง สืบสวนตามกระบวนการของทางราชการ
 - ๕.๑) กรณีพบว่าไม่มีมูล ให้ดำเนินการทางวินัย อาญา แพ่ง และทางปกครองต่อผู้กระทำผิด พร้อมรายงานผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบภายใน ๑๕ วัน และรายงานผลการดำเนินการทางวินัย อาญา แพ่ง และทางปกครองให้ผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแสทราบภายในวัน นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
 - ๕.๒) กรณีพบว่าไม่มีมูล ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อสั่งยุติเรื่อง พร้อมรายงานผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๖) งานนิติการ จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ประจำเดือน และประจำปี เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- ๗) งานนิติการ จัดเก็บเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ช่วงเวลาการร้องเรียน / การแจ้งเบาะแส

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ การแจ้งเบาะแส จากหน่วยงาน ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	ช่วงเวลาร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	ระยะเวลาดำเนินการ
การแจ้งโดยตรงต่อนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลหนองโพ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การแจ้งผ่านทาง https://www.facebook.com/nongpho.net	ทุกวัน/๒๔ ชม.	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การแจ้งทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ โทรสาร ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔	วัน/เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การจัดส่งทางไปรษณีย์มายัง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี	วัน/เวลาราชการวัน เวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การส่งทาง E-mail: nongpo.gmap@gmail.com	ทุกวัน/๒๔ ชม.	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การกรอกข้อมูลในฟอร์มผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบล หนองโพ www.nongpo.go.th	ทุกวัน/๒๔ ชม.	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบบันทึก
รับเรื่องเรียน / การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

วันที่.....เดือน พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

ด้วยข้าพเจ้า พนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

ตำแหน่ง..... ได้รับเรื่องร้องเรียน / การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผ่านช่องทาง.....จาก (นาย/นาง/น.ส.).....

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ถนน/ซอย..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์..... E-Mail.....

ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยมีพยานหลักฐาน/พยานบุคคล ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อเจ้าหน้าที่
(.....)