



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริต
และประพฤตินมิชอบ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองโพ

คำนำ

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ -๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ที่กำหนดไว้ว่า (ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance & Clean Thailand) รวมถึงนโยบายของรัฐบาล ซึ่งกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญ และถือเป็นวาระสำคัญเร่งด่วนของประเทศ

เทศบาลตำบลหนองโพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติโดยกำหนดช่องทางในการติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบไว้ ๖ ช่องทาง ดังนี้ (๑) แจ้งโดยตรง นายพีรณัฐ มารศรี นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ หมายเลขติดต่อ ๐๘๑-๙๔๒๑๙๕๕ (๒) ส่งเรื่องมายัง Facebook เทศบาลตำบลหนองโพ (๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ หรือโทรสาร ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔ (ในวันและเวลาราชการ) (๔) ส่งไปรษณีย์มายัง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐ (๕) ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban@nongpo.go.th (๖) กรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th

เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับเทศบาลตำบลหนองโพ และเพื่อความโปร่งใส ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ มาเป็นแนวทางให้พนักงานเทศบาลสามารถนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ต่อไป

นายพีรณัฐ มารศรี
นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติ และเทศบาลตำบลหนองโพได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต(Corruption Perceptions Index : CPI)ของประเทศไทย เทศบาลตำบลหนองโพจึงได้กำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้กับพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ นำมาใช้ปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม และลงโทษ ผู้ทุจริตอย่างเด็ดขาด อีกทั้งเป็นการส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน โดยตั้งอยู่บนฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้มาตรฐาน ในกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับการควบคุม กำกับดูแล ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่กำหนด โดยสอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม เป็นหูเป็นตา ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง เรื่องความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ การพบเห็นพฤติกรรมอันมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบเห็นความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงาน หรือความผิดปกติในการให้การดำเนินงานต่างๆ ที่ส่อไปในทางทุจริต ของพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองโพ

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดจากการกระทำของพนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

หน่วยงาน หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลหนองโพ

ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่เทศบาลตำบลหนองโพกำหนดไว้เพื่อรับแจ้งเหตุ เช่น การแจ้งโดยตรงต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ การแจ้งผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหนองโพ การแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ www.nongpo.go.th ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ หรือทางโทรสารหมายเลข ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔ (ในวัน และเวลาราชการ) การส่งไปรษณีย์มายังสำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มายัง E-mail : saraban@nongpo.go.th และ การกรอกฟอร์มข้อมูลในเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน”

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่การรับเรื่อง การแสวงหาความจริง การสืบสวน การสอบสวน การสรุปผลและแก้ไข ตลอดจนการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

- ๔.๑ แจ้งโดยตรง นายพีรณัฐ มารศรี นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ หมายเลขติดต่อ ๐๘๑-๙๔๒๑๙๕๕
- ๔.๒ ส่งเรื่องมายัง Facebook เทศบาลตำบลหนองโพ
- ๔.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๓๘๙๕๖๙ หรือโทรสาร ๐๓๒-๓๘๙๓๓๔ (ในวันและเวลาราชการ)
- ๔.๔ ส่งไปรษณีย์มายังสำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐
- ๔.๕ ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban@nongpo.go.th
- ๔.๖ กรอกแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียน”

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

- ๕.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และช่องทางติดต่อของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ซึ่งต้องปรากฏข้อเท็จจริงอย่างชัดเจน ว่ามีมูลเหตุที่เป็นจริง มิได้หวังสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน พร้อมทั้งระบุ วัน เวลา และสถานที่ที่พบเหตุ หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของพนักงานเทศบาล หรือหน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ แสวงหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้
- ๕.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕.๕ ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากช่องทางต่างๆ ที่เทศบาลหนองโพกำหนด ดังนี้

๖.๑.๑ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ผ่านโดยตรงผ่านทางนายกเทศมนตรี และทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ทำการจดบันทึกตามแบบฟอร์มที่กำหนดและนำเสนอตามระบบงานสารบรรณของเทศบาล

๖.๑.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ผ่านทาง เว็บไซต์ www.nongpo.go.th ทาง Facebook เทศบาลตำบลหนองโพ และทาง E-mail : saraban@nongpo.go.th ให้เจ้าหน้าที่ทำการพิมพ์เรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส เป็นเอกสารและนำเสนอตามระบบสารบรรณของเทศบาล

๖.๑.๓ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ผ่านทางโทรสาร ผ่านทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ทำการนำเสนอตามระบบงานสารบรรณของเทศบาล

๖.๒ งานนิติการ ดำเนินการคัดกรองเบื้องต้นเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส และทำการวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

๖.๓ งานนิติการ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ

๖.๔ กรณีไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อสั่งยุติเรื่อง และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ทราบภายใน ๑๕ วัน (ถ้าสามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสได้)

๖.๕ กรณีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ งานนิติการ ทำการแสวงหาข้อเท็จจริง สืบสวน ตามกระบวนการของทางราชการ

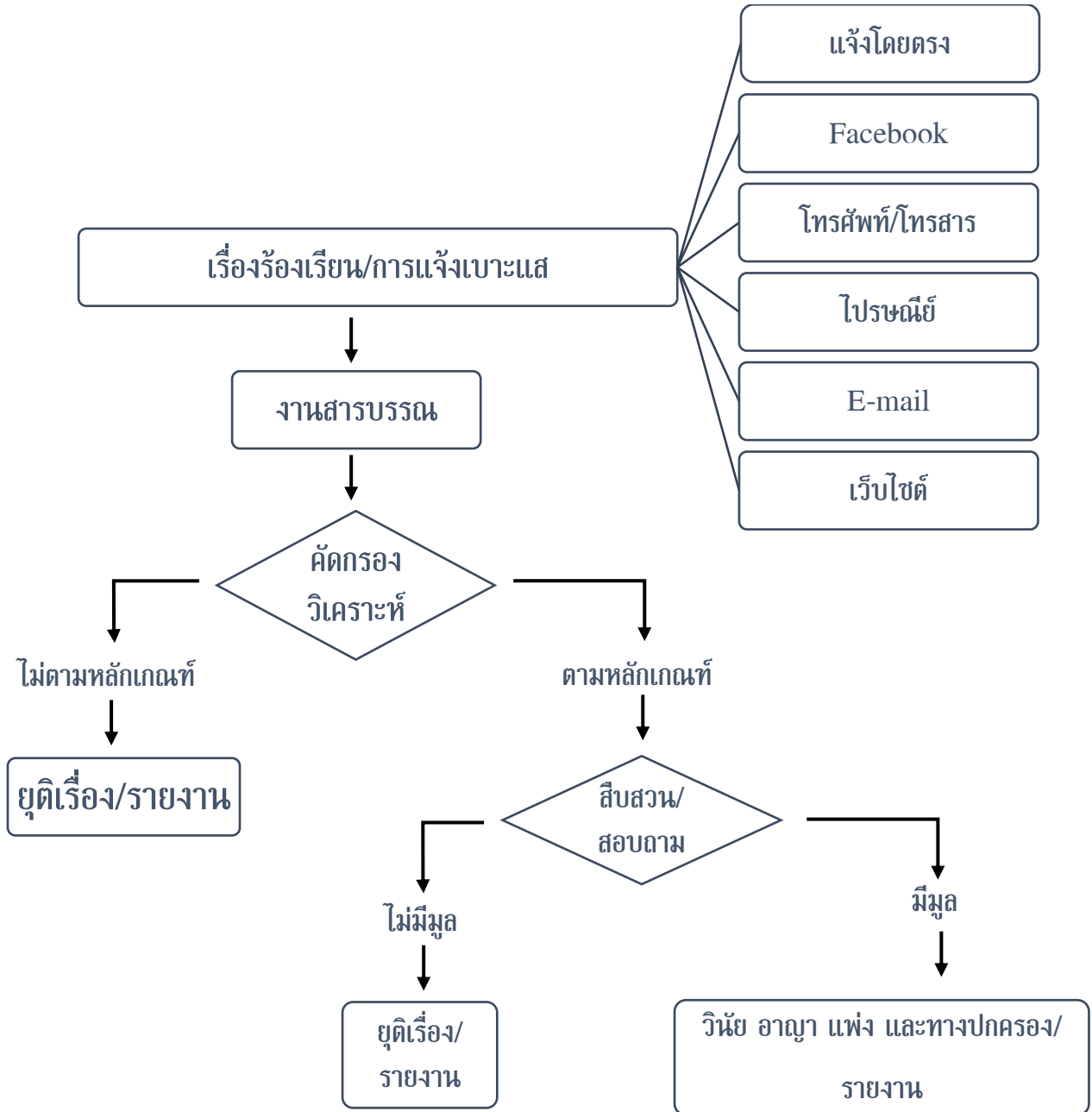
๖.๕.๑ กรณีพบว่ามีมูล ให้ดำเนินการทางวินัย อาญา แพ่ง และทางปกครอง ต่อผู้กระทำผิด พร้อมรายงานผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบภายใน ๑๕ วัน และรายงานผลการดำเนินการทางวินัย อาญา แพ่ง และทางปกครองให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๖.๕.๒ กรณีพบว่าไม่มีมูล ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อสั่งยุติเรื่อง พร้อมรายงานผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบภายใน ๑๕ วัน

๖.๖ งานนิติการ จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ประจำเดือน และประจำปี เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๖.๗ งานนิติการ จัดเก็บเอกสารตามระเบียบงานสารบรรณ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ช่วงเวลาการเรียน/การแจ้งเบาะแส

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส จากหน่วยงาน ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	ช่วงเวลาร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	ระยะเวลาดำเนินการ
การแจ้งโดยตรงต่อ นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การแจ้งผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหนองโพ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชม.	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒๓๘๘๕๖๘ และโทรสาร หมายเลข ๐๓๒๓๘๘๓๓๔	ในวัน และเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การจัดส่งไปรษณีย์ มายัง เทศบาลตำบลหนองโพ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโพ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี	ในวัน และเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การส่งผ่าน E-mail : saraban@nongpo.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชม.	ภายใน ๑๕ วันทำการ
การกรอกข้อมูลผ่านฟอร์มเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองโพ www.nongpo.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชม.	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบบันทึก

รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโพ

ด้วยข้าพเจ้า พนักงานเทศบาลตำบลหนองโพ

ตำแหน่ง ได้รับเรื่องร้องเรียน / การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผ่านช่องทาง จาก (นาย/นาง/นางสาว)

เลขประจำตัวประชาชน อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ถนน/ซอย ตำบล อำเภอ.....

จังหวัด เบอร์โทรศัพท์ E-mail ดังนี้

โดยมีพยานหลักฐาน/พยานบุคคล ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่
(.....)