



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลท่าศาลา
อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าศาลาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการกำหนดขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจ หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

เทศบาลตำบลท่าศาลา

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
เทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภوتاศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช	

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลท่าศาลา มีหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร เทศบาลตำบลทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานราชการ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ความว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลจำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้ การอภิบาลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๕) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลตำบลท่าศาลา ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้ อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติ คณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ

ร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็นการชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook

สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าศาลา ชั้น ๒ เลขที่ ๓๒๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อ - สกุลและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๓.๒ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและ

ประพจน์มิชอบ

๓.๓ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๔ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๕ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๗ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๘ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

ช่องทางแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าศาลา ชั้น ๒ เลขที่ ๓๒๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลท่าศาลา อำเภوتاศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

๒) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๓๒๑ หมู่ ๑ ตำบล อำเภوتاศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๖๐

๓) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลท่าศาลา ศูนย์รับแจ้งข่าวทุจริต <https://www.thasalacity.go.th>

๔) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลท่าศาลา”

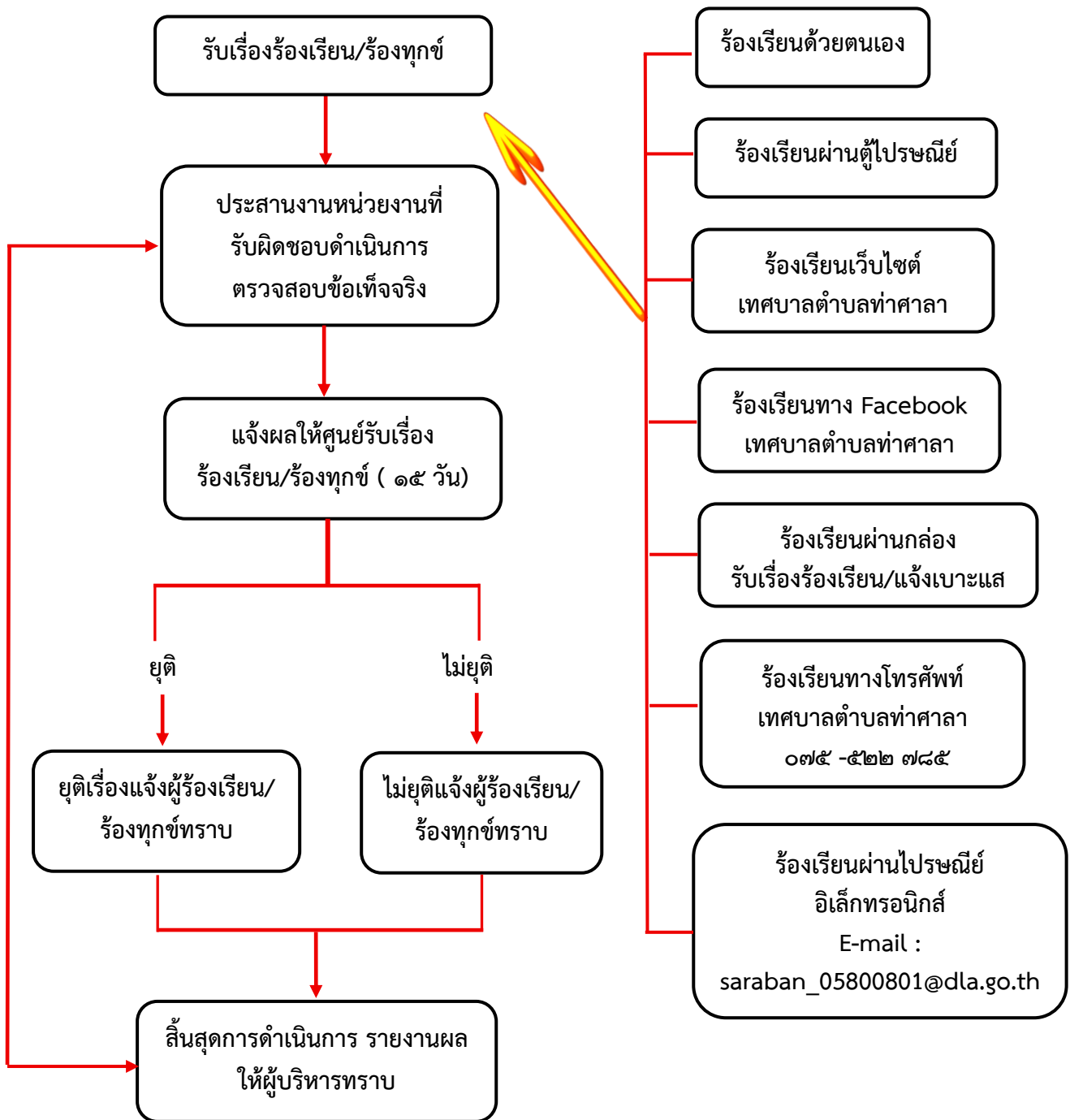
๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในเทศบาลตำบลท่าศาลา

๖) โทรศัพท์ ๐ ๗๕๕๒ ๒๗๘๕

๗) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban_05800801@dla.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแส



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

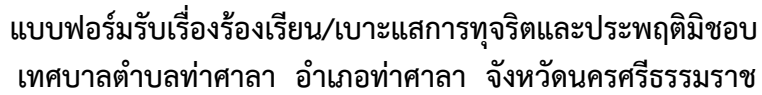
- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าศาลา รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่องร้องเรียน

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าศาลา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊กเทศบาลตำบลท่าศาลา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban_05800801@dla.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ภาคผนวก



วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าศาลา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... นามสกุล.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน □□□□□□□□□□□□ อายุ.....ปี

อาชีพ _____ ที่อยู่ _____

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ _____ E-mail _____

ช่องทางการรับเรื่อง ☐ มาด้วยตนเอง ☐ ทางตู้ไปรษณีย์ ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ผ่านเว็บไซต์

☐ ทางกล่องรับเรื่อง ☐ ทางเฟซบุ๊ก ☐ ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail

ข้อกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว) _____ นามสกุล _____

ตำแหน่ง _____ สังกัด _____

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....

จึงขอให้กรรมการปกครองดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

๑. เลขที่ทะเบียนรับ...../..... ลงวันที่...../...../.....

๒. เอกสารแนบ ☐ มีจำนวน.....แผ่น ระบุ.....

12

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

ผู้ประสานงาน โทร.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)