



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิชอบ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ด้วย

ดังนั้น เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทาง ดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน

สารบัญ

หน้า

คำนำ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางปฏิบัติ

๑

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ

๒

สถานที่ตั้ง

๓

ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามช่องทางต่างๆ

๓

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการ

๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔

บทที่ ๒ แผนผังและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

แผนผังและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๕

แบบฟอร์มคำร้องเรียน

๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมจริยธรรมบุคลากรในองค์กร กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนด้านต่างๆ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

ซึ่งอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน จำต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทาง การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็น สำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางปฏิบัติ

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนว ทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมหรือมอบหมายให้มีการวางระบบการประเมิน ความเสี่ยงการทุจริต อย่างต่อเนื่อง จริงจัง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถพัฒนาการทำงานให้เป็นที่มืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะหัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัดและกำกับหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

๕. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสนอหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๗. สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน เลขที่ ๖๕ ถนนบ้านตัวลั้ง – บ้านเขาวัว หมู่ ๒ ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๒๐

โทรศัพท์ ๐๓๙-๖๐๙๖๗๕-๗

๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน เลขที่ ๖๕ ถนนบ้านตัวลั้ง – บ้านเขาวัว หมู่ ๒ ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๒๐

๒. ร้องเรียนโดยตรงที่ นายวินัย แพทย์รังษี นายกเทศมนตรีตำบลเขาวัว – พลายแหวน โทรศัพท์ ๐๘๑- ๙๔๕๓๐๙๗

๓. เว็บไซต์ <http://www.khaovovl-ploywan.go.th> (รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์)

๔. ทางตู้ไปรษณีย์

๕. ทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๖๐๙๖๗๕-๗

๖. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook “ทต.เขาวัว พลายแหวน”

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแส (เพื่อติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติม)

๓. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลความจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน หาข้อเท็จจริงได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน สรุปลงความเห็น เสนอแนวทางและทำเป็นหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขึ้นไป เพื่อทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน เก็บข้อมูล เพื่อสรุปวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน จัดเก็บเรื่อง

๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว – พลอยแหวน

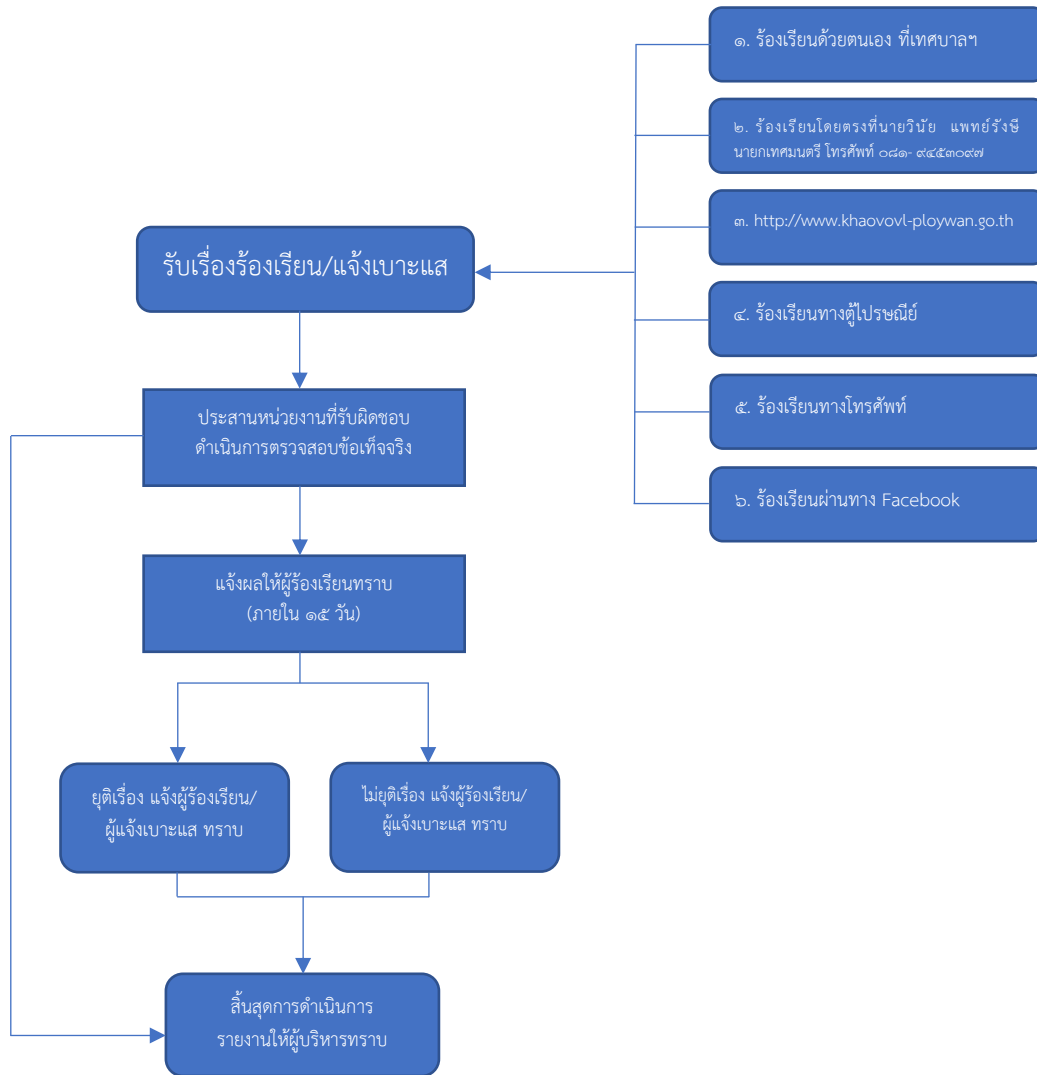
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางการร้องเรียน โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยตรงที่ นายวินัย แพทย์รังษี (นายกเทศมนตรีตำบลเขาวัว – พลอยแหวน)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์ http://www.khaovovl-ploywan.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

บทที่ ๒

แผนผังและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต



คำร้องเรียน

เขียนที่ เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน
๖๕ ถนนบ้านตัวลั้ง - บ้านเขาวัว ม.๒ ต.เขาวัว
อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....ผู้ร้องเรียน
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาล
ตำบลเขาวัว – พลายแหวน ดำเนินการสืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑. จำนวน.....ชุด
๒. จำนวน.....ชุด
๓. จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....

หมายเหตุ : ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (เพื่อสามารถติดต่อสอบถามและขอข้อมูลเพิ่มเติม)
๒. ชื่อ - สกุล สังกัด และตำแหน่ง ของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้/สืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้
๓. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อความ ดังนี้
 - ๓.๑ วัน เวลา สถานที่ ที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน
 - ๓.๒ การกระทำที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)