



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเกาะนางคํา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเกาะนางคํา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเกาะนางคำ หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลเกาะนางคำ

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเกาะนางคำ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม ร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร เทศบาลตำบลเกาะนางคำ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก และสร้างเครือข่ายในการป้องกันการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเกาะนางคำ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรม ชุมชนตำบลเกาะนางคำ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถ นำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างในสังกัดเทศบาลตำบลเกาะนางคำ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือ ผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติราชการด้วยความรับผิดชอบต่อ ประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบ กฎหมายพร้อมกับแจ้ง ให้ ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณา การ ตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบ กฎหมาย

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครอง จริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง รับแบบคำร้องและยื่นด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๒) ทางไปรษณีย์ถึงนายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำ เทศบาลตำบลเกาะนางคำ เลขที่ ๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
- ๓) ทางเว็บไซต์ www.kohnangkam.go.th แบนเนอร์ e-service “ร้องเรียนการทุจริต”
- ๔) ทางโทรศัพท์สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกาะนางคำ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๔๘๒ ๙๘๕๒
- ๕) ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเกาะนางคำ
- ๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำ นายประนุก อีสโร หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๕-๒๙๑๙๒๖๓

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๗.๑ ให้งานนิติการ ต้นเรื่อง รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ

๗.๒ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) หากเป็นกรณีไม่มีมูลให้เสนอเทศบาลตำบลเกาะนางคำยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

(๒) กรณีมีมูลหรือเข้าข่ายการทุจริตให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำ เพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๓ ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวัน ทำการนับ แต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง หากมีเหตุจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบ ข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาการดำเนินงานต่อนายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำ ได้อีกสองคราวๆละ ไม่เกินสามสิบวัน

๗.๔ หากคณะกรรมการหรือคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่ากรณีดังกล่าวไม่มีมูลไม่เข้าข่าย การทุจริตฯ ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำ เพื่อยุติเรื่องดังกล่าวและรายงานผลการพิจารณาไปยังผู้ ร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการ นับแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำสั่งยุติเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ตำบลเกาะนางคำ	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเกาะนางคำ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๔๘๒ ๙๘๕๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙ งานที่รับผิดชอบ

- เทศบาลตำบลเกาะนางคำ
สำนักปลัดเทศบาล
งานนิติกร โทรศัพท์ ๐ ๗๔๘๒ ๙๘๕๒

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะนางคำ

(ข้อมูลผู้ร้อง) ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... อาชีพ..... โทรศัพท์.....

เลขบัตรประชาชน..... ออกโดย..... วันออกบัตร.....

วันหมดอายุ..... อีเมลล์.....

(ข้อมูลผู้ถูกร้อง) (นาย/นาง/นางสาว).....

ตำแหน่ง.....

รายละเอียดช่วงเวลาการกระทำความผิด/พฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเกาะนางคำ พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย ข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวนชุด
- ๒)จำนวนชุด
- ๓)จำนวนชุด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)