



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต



เทศบาลตำบล โพธิ์งาม
อำเภอประจักษ์ตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลโพธิ์งามเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต เล่มนี้ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำวิธีและกระบวนการแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านนิติกรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสนใจนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อราชการต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโพธิ์งาม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติการหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

มาตรา ๔๘ เตราส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม เช่น การประพุดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลโพธิ์งาม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

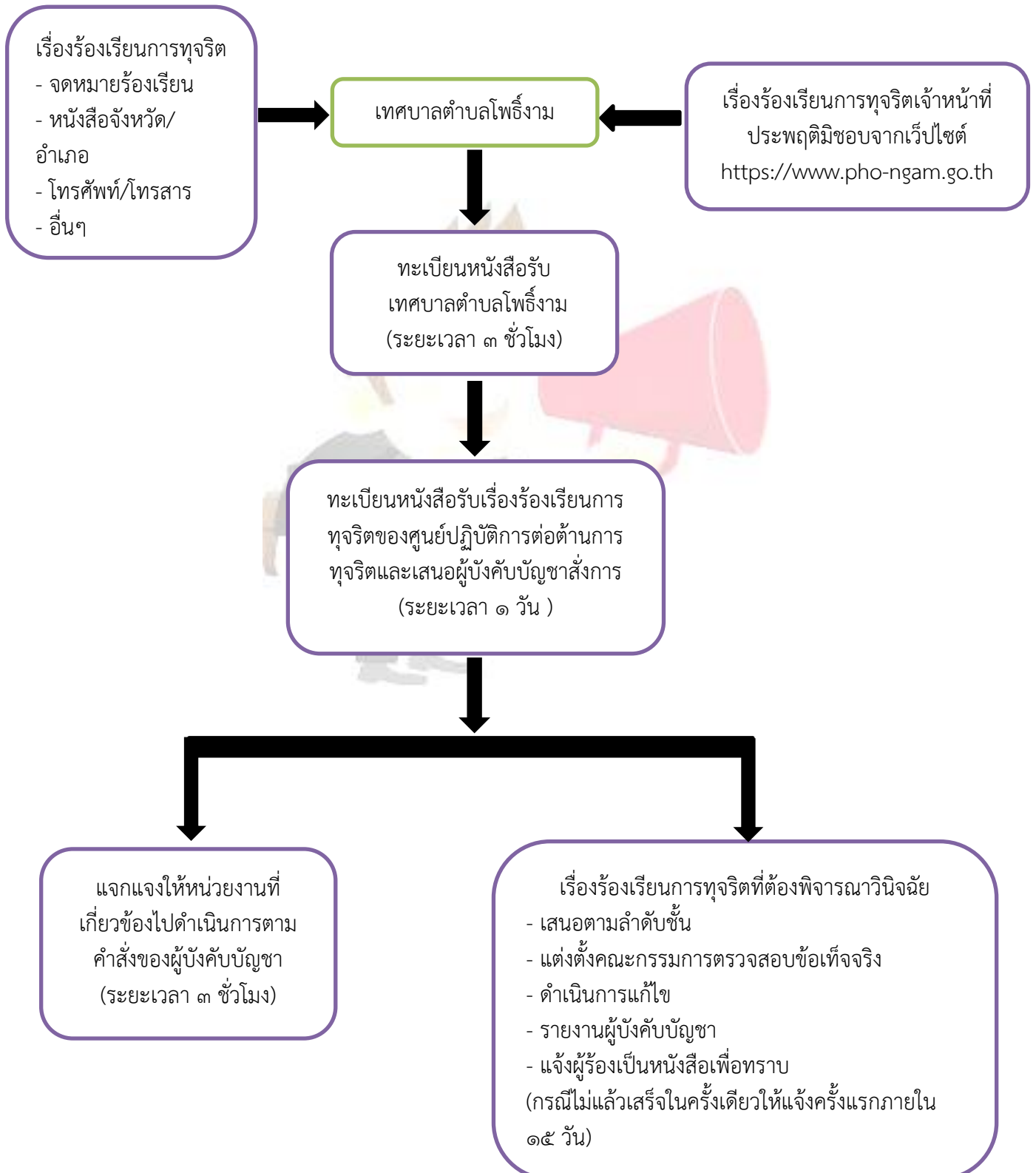
“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
๒. ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ๑๓๙ หมู่ ๑๐ ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๕๐
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗ ๔๑๐ ๓๘๘ หมายเลขโทรสาร ๐๓๗ ๔๑๐๓๘๘
๔. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม
๕. เว็บไซต์ <https://www.pho-ngam.go.th/>
๖. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์งาม ๐๘๙ ๘๐๔ ๓๕๘๗
สายตรงปลัดเทศบาล ๐๘๑ ๗๐๕ ๒๖๒๙

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
๓. แจกคำสั่งแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลโพธิ์งามจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗ ๔๑๐ ๓๘๘ หมายเลขโทรสาร ๐๓๗ ๔๑๐ ๓๘๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.pho-ngam.go.th เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์งาม ๐๘๙ ๘๐๔๓๕๘๗ สายตรง ปลัดเทศบาล ๐๘๑ ๗๐๕ ๒๖๒๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
๑. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 ๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 ๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 ๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์งาม
- ๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 ๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
 ๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระโษระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
 ๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชาขอหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรี ตำบลโพธิ์งามทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



ภาคผนวก



ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม
จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ)

ชื่อ-สกุล.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อายุ.....ปี ที่อยู่.....

โทรศัพท์ อีเมล.....

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

สังกัดหน่วยงาน.....

ข้อกล่าวหาการกระทำความผิด

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอแนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด

๒.จำนวน.....ชุด

๓.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)