



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิยมชอบของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

หน่วยงานรับผิดชอบ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อยแก้ไข ปัญหาการทุจริต และประพฤตินิยมชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (วันและเวลาราชการ)

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย www.namtoksaiyoknoi.go.th และทาง Facebook เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย (วันและเวลาราชการ)

๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ๙๘๙ ต.ท่าเสา อ.ไทรโยค จ.กาญจนบุรี ๗๑๑๕๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๕๖๕๐๖๖ (วันและเวลาราชการ)

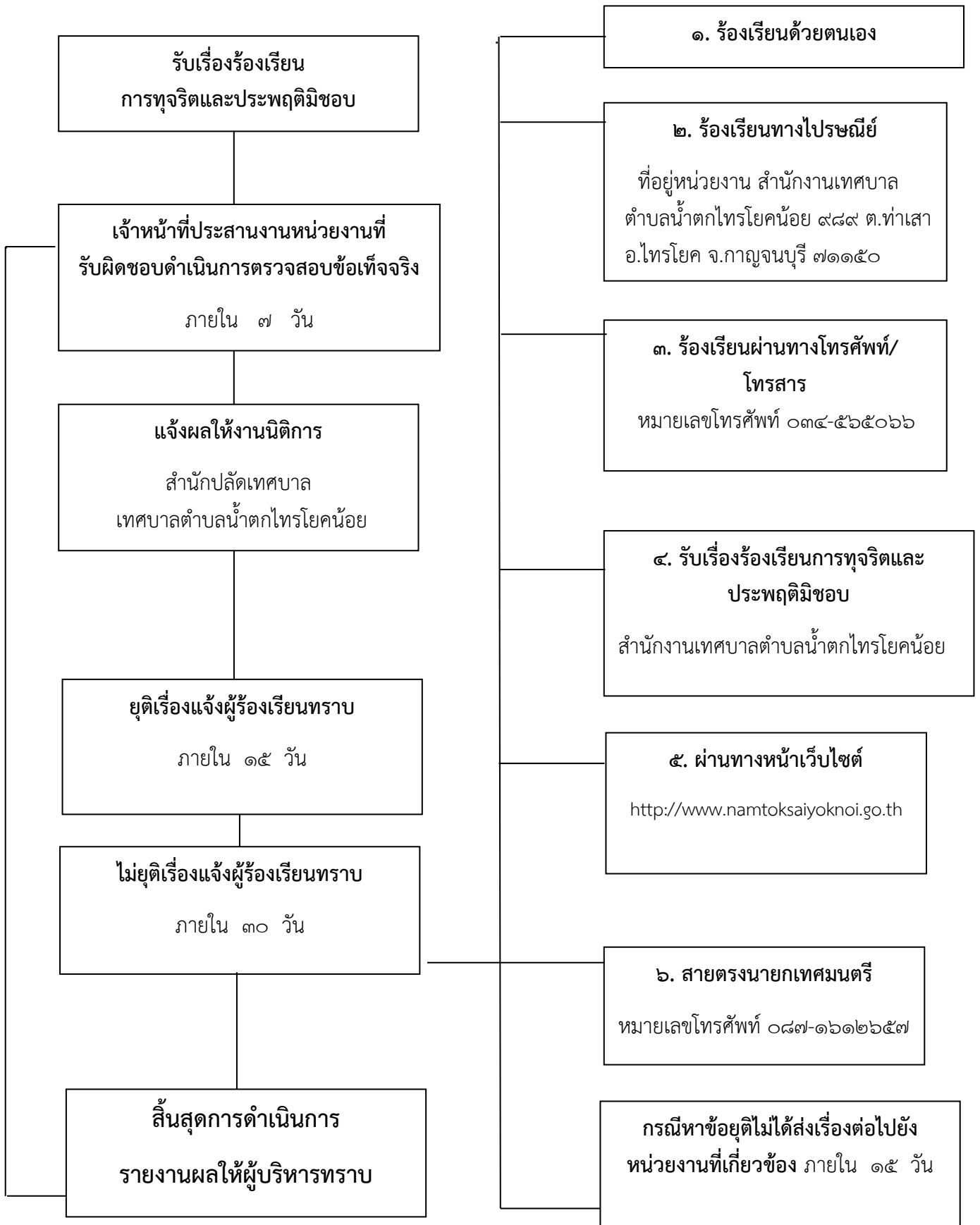
๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย (ตู้แดง)

๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.namtoksaiyoknoi.go.th>

๖) ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

๗) สายตรงนายกเทศมนตรี ดาบตำรวจรักประสงค์ แสนสม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๗-๑๖๑๒๖๕๗

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทาง แจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๓ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Facebook	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๓ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๓ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐. รายละเอียดเพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน อายุ อาชีพ และหมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)
- ๒) กรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด พฤติการณ์ของผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่(ที่อยู่หน่วยงาน.....
.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย

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

อายุ.....ปี อาชีพ.....หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้.....

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน.....

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

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย