



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลปากพะยูน
อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง



[www:pakpayoon.go.th](http://www.pakpayoon.go.th)

pakpayoon438@gmail.com

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากพะยูน

คำนำ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลปากพะยูน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลปากพะยูน ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำกรร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน หรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะช่วยให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลปากพะยูนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคลากร เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และสร้างความไว้วางใจเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตได้

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
ช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต	๗

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลปากพะยูนมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลปากพะยูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นแนวทางการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันการทุจริต และการปราบปรามการทุจริต เพื่อให้บุคลากรมีค่านิยมไม่ยอมรับการทุจริต และมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต และเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลปากพะยูน

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางาร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลปากพะยูน ประกอบด้วย

- ๑) ช่องทางด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากพะยูน
- ๒) ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๙-๐๗๓ ในวันและเวลาราชการ
- ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.pakpayoon.go.th
- ๕) ช่องทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๒๐

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเดียวกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลปากพะยูนจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตำบลปากพะยูน เพื่อให้แนวทางการ

ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลปากพะยูนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลปากพะยูน ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๔) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกให้สามารถเข้าใจ กระบวนการและสร้างความไว้วางใจสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสกการทุจริต

๑.๓ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการและรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับให้ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลปากพะยูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้าน การทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล

๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. เป็นต้น

๑.๔ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ช่องทางด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลปากพะยูน
- ๒) ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๙๙-๐๗๓ ในวันและเวลาราชการ
- ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.pakpayoon.go.th
- ๔) ช่องทาง <https://web.facebook.com/pakphayuncity/>
- ๕) ช่องทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๒๐

๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนการทุจริตได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปากพะยูน

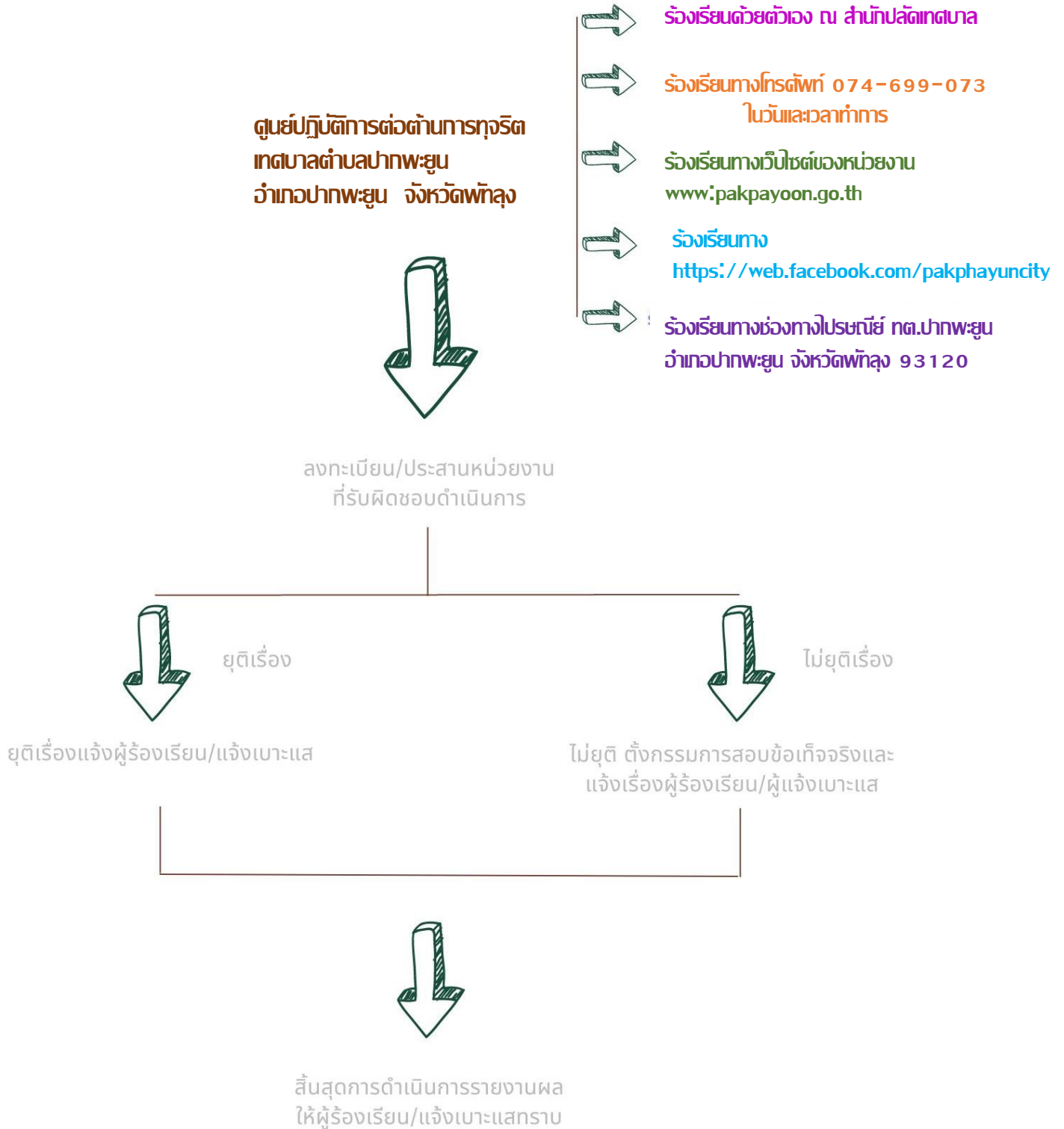
๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลปากพะยูน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ จาก ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
 - กรณีเรื่องยุติ
ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - ๒) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามผลความก้าวหน้าของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารทราบ
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำปี มีความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่องร้องเรียน)
๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๑. สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลปากพะยูน (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน ๐๗๓ - ๖๙๙ - ๐๕๗๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www:pakpayoon.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ทาง facebook.com/pakphayuncity/photos	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลปากพะยูน อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลปากพะยูน

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียนการทุจริต.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมลล์.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริต

(เรื่อง).....

รายละเอียด.....

วัน เดือน ปี/ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์โดยย่อ.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ.....

**** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**