



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลนาบอน

เทศบาลตำบลนาบอน

อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

เทศบาลตำบลนาบอน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ช่องทาง

เทศบาลตำบลนาบอน ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติอย่างมีมาตรฐาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	2
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริต	2
6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาบอน

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับแนวทางการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ให้องค์กรมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึง และเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม อันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity and Transparency Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติทั้งด้านบริหารและบริการ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลนาบอน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติ มิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

3.1 เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3.2 ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการ ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

3.4 คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

3.5 ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.6 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

4.1 ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) เทศบาลตำบลนาบอน ตำบลนาบอน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาบอน www.naboncity.go.th

ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

4.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 075 491158

4.5 ร้องเรียนทาง Facebook “เทศบาลตำบลนาบอน”

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

5.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

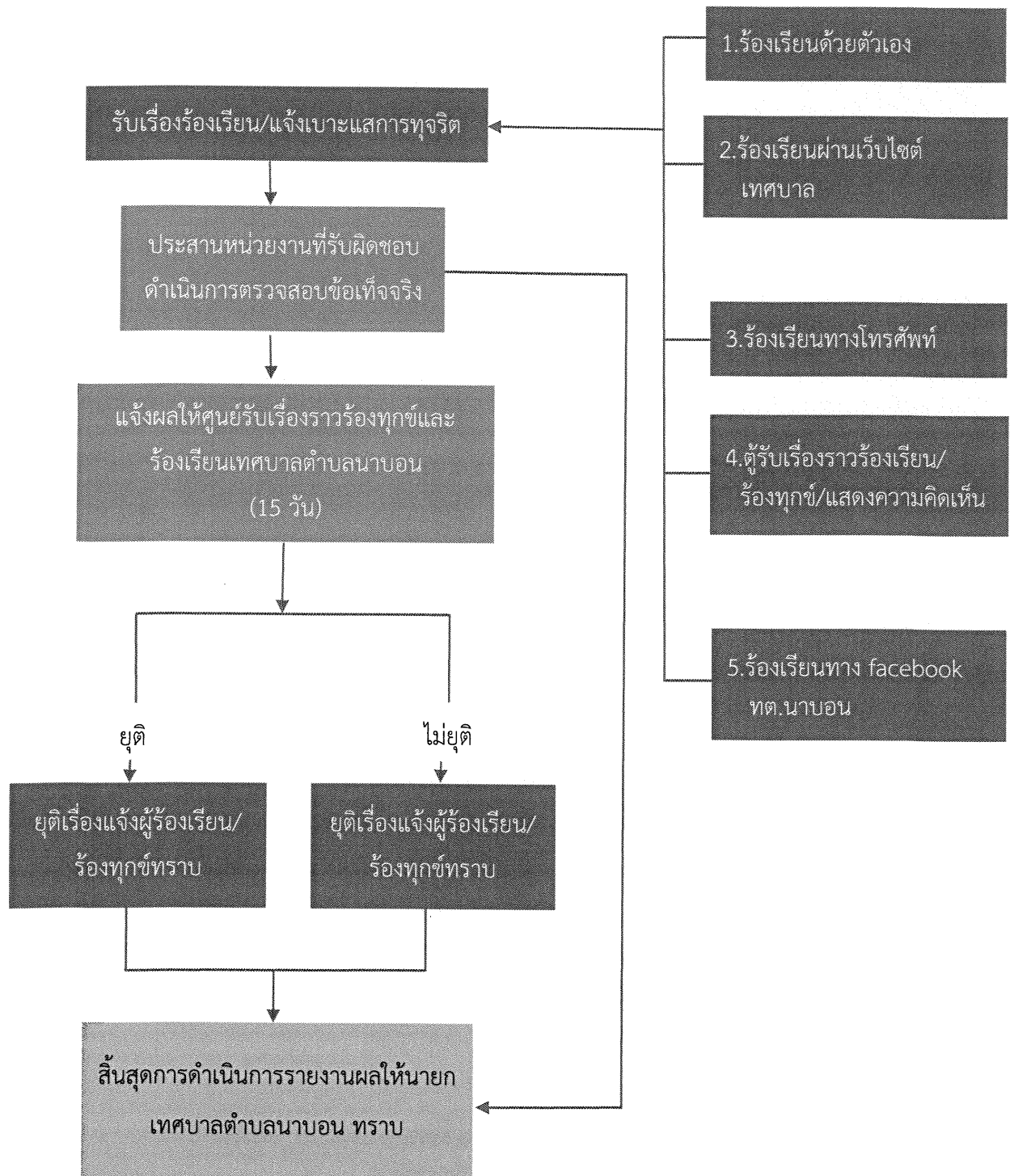
5.2 วัน เดือน ปี ของหนังสือรับร้อง/แจ้งเบาะแส

5.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/เรื่องเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริงหรือข้อข้องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

5.4 ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 7.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาบอน
รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง
- 7.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 7.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- 7.4 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 7.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบ
เบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 7.6 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า
ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7.7 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ
ประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 7.8 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน
กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาบอน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง () โทรศัพท์ () มาให้ถ้อยคำด้วยตัวเอง () เว็บไซต์/Facebook

2. ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

2.1 ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

(1) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(2) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(3) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ 2 (ถ้ามี)

(3.1) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....

.....

.....

.....

(3.2) พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....

.....

.....

4. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้อง ร้องทางโทรศัพท์หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

(4.1) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง () นาย () นาง () นางสาว.....

(4.2) บัตรประจำตัวประชาชน () ประชาชน () ข้าราชการ () อื่น ๆ.....

เลขที่.....

(4.3) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....ซอย.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

5. ข้อมูลอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ร้อง
(.....)

ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....