

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลท่าเสา
อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

คำนำ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลท่าสาปฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลท่าสาปทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน หรือวิธีการใน การจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะช่วยให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความ รวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่าง เป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลท่าสาปหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่งานหน่วยงานและบุคลากร เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และสร้างความไว้วางใจเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริต ได้

เทศบาลตำบลท่าสาป

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลท่าสาป มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ เทศบาลตำบลท่าสาป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑-๒๕๘๐) มาตรการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐและนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นแนวทางการ ปลุกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันการทุจริต และการปราบปรามทุจริต เพื่อให้บุคลากรมีค่านิยมไม่ ยอมรับการทุจริต และมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตและเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับตามคำสั่งคณะ รักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้ กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาค ส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการ ทุจริตประพฤติมิชอบได้และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนว ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลท่าสาป

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน การ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าสาป ประกอบด้วย

- ๑) ช่องทางร้องเรียน ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าสาป
- ๒) ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓ ๓๖๒ ๔๘๕ ในวันและเวลาราชการ
- ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://thasap.go.th/complain_corrupt
- ๔) ช่องทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลท่าสาป
- ๕) ช่องทาง line
- ๖) ช่องทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาป หมู่ ๓ ตำบลท่าสาป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐๗๓ - ๓๖๒ ๔๘๕

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเดียวกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลท่าสาปจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตำบลท่าสาป เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนว ทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าสาป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาล ตำบลท่าสาป ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๔) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดถ่ายทอดให้กับ บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคล ภายนอกให้สามารถเข้าใจกระบวนการและสร้างความไว้วางใจสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการแจ้ง เบาะแสการทุจริตได้

๑.๓ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลท่าสาป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑-๒๕๘๐) และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๕. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาล
๖. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. เป็นต้น

๑.๔ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาป
- ๒) ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓ ๓๖๒ ๔๘๕ ในวันและเวลาราชการ
- ๓) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://thasap.go.th/complain_corrupt
- ๔) ช่องทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลท่าสาป
- ๕) ช่องทาง line เทศบาลตำบลท่าสาป
- ๖) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาป หมู่ ๓ ต.ท่าสาป อ.เมืองยะลา จ.ยะลา

๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ – สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวน ได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนการทุจริตได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าสาป

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมี คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าสาป โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ จาก ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามผลความก้าวหน้าของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารทราบ
๘. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียนการทุจริตของ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำปี มีความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่อง ร้องเรียน)
๙. เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ความถี่ ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาในการ ดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๑. สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาป (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
๒. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน ๐๙๓ - ๓๖๒ ๔๘๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน https://thasap.go.th/complain_corrupt	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลท่าสาป	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๕. Line เทศบาลตำบลท่าสาป	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๖. ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบล ท่าสาป หมู่ ๑ ต.ท่าสาป อ.เมืองยะลา จ.ยะลา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาป

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนการทุจริต.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมลล์.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริต

(เรื่อง)

.....

รายละเอียด

.....

.....

วัน เดือน ปี/ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์โดยย่อ

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

.....

.....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

* สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็น ความลับ