



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลกุตุ
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

จัดทำโดยงานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุ

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความ ถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

บทที่	สารบัญ	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต	๖

บทที่ ๑

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ
เทศบาลตำบลกุดตุ้ม
อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาล
ตำบลกุดตุ้มผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
เทศบาลตำบลกุดตุ้ม
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบล
กุดตุ้ม <https://www.kutdu-sub.go.th/index.php>
๓. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๕-
๖๑๒๔ ต่อ ๑๐๑
๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook สำนักปลัด
เทศบาลตำบลกุดตุ้ม
๕. ร้องเรียนผ่านอีเมล
saraban@kutdu-sub.go.th
๖. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ๑๔๒ หมู่ ๑๒
ตำบลกุดตุ้ม อำเภอโนนสัง จังหวัด
หนองบัวลำภู ๓๙๑๔๐

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ไม่ยุติ แจ้งผู้
ร้องเรียนร้องทุกข์
ทราบภายใน ๑๕

ยุติเรื่อง แจ้งผู้
ร้องเรียนร้องทุกข์
ทราบ ภายใน ๑๕

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน
ทราบ

บทที่ ๒

บทนำ

๒.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลลพบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลลพบุรี โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลลพบุรี จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลลพบุรี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลลพบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทที่ ๓

ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัดและกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ หลักเกณฑ์ในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพประกอบด้วย

ข้อมูลผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน

๑.) ชื่อ สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

๒) ชื่อ สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงซึ่งประกอบด้วย ช่วงเวลาที่กระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบของผู้ที่ถูกร้องเรียนซึ่งต้องปรากฏข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ก็ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดตุ้ม

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งเสรีระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาลตำบลลพบุรี

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆของเทศบาลตำบลลพบุรีโดยให้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ ภายใน ๑๕ นาที

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑ วัน

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่วันได้รับคำร้อง
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๑๐ วัน

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้เรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับคำร้อง

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วัน ทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๕-๖๑๒๔ ต่อ ๑๐๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.kutdu-sub.go.th/index.php	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลกุตุตู ๐๖๑-๐๓๐ ๔๓๘๗	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

บทที่ ๖

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลกุดตุ้มเทศบาลตำบลกุดตุ้ม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุดตุ้ม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลกุดตุ้ม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต (ระบุชื่อ สกุล ตำแหน่ง สังกัดผู้ถูกร้องเรียนให้ชัดเจน)

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)