



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านลาด

อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวดหรือความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลบ้านลาด ในฐานะที่เป็นหน่วยงาน ในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรณีอีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของ พนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลบ้านลาด หรือกรณีพนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลบ้านลาดจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบ้านลาด ขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลตำบลบ้านลาดได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านลาด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลบ้านลาด

มกราคม ๒๕๖๕

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบ้านลาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านลาดทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกัน การทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไป สู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลบ้านลาด ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐ หรือเบอร์โทร ๐๓๒ ๔๐๙ ๖๖๐
- ๒) ช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านแบนเนอร์ บนเว็บไซต์ เทศบาลตำบล บ้านลาด www.banlat.go.th
- ๓) Facebook “เทศบาลตำบลบ้านลาด”
- ๔) Email banlat๗๔๐@gmail.com

โดยเทศบาลตำบลบ้านลาดจะปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเหตุ / เบาะแส ไว้เป็นความลับ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในส่วนการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/การ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ย่อมสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อ ร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็น เรื่องที่เทศบาลตำบลบ้านลาดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยัง ได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านลาด เพื่อให้แนวทาง การดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และ การฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

. /๒. วัตถุประสงค์...

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

/กฎหมาย...

กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ

๑. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน
๒. พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ ตามที่ คสช. เสนอ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลบ้านลาด ตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐ หรือเบอร์โทร ๐๓๒ ๔๐๙ ๖๖๐
- ๒) ช่องทางการแจ้งเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านแบนเนอร์ บนเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบ้านลาด www.banlat.go.th
- ๓) Facebook “เทศบาลตำบลบ้านลาด”
- ๔) Email banlat๗๔๐@gmail.com

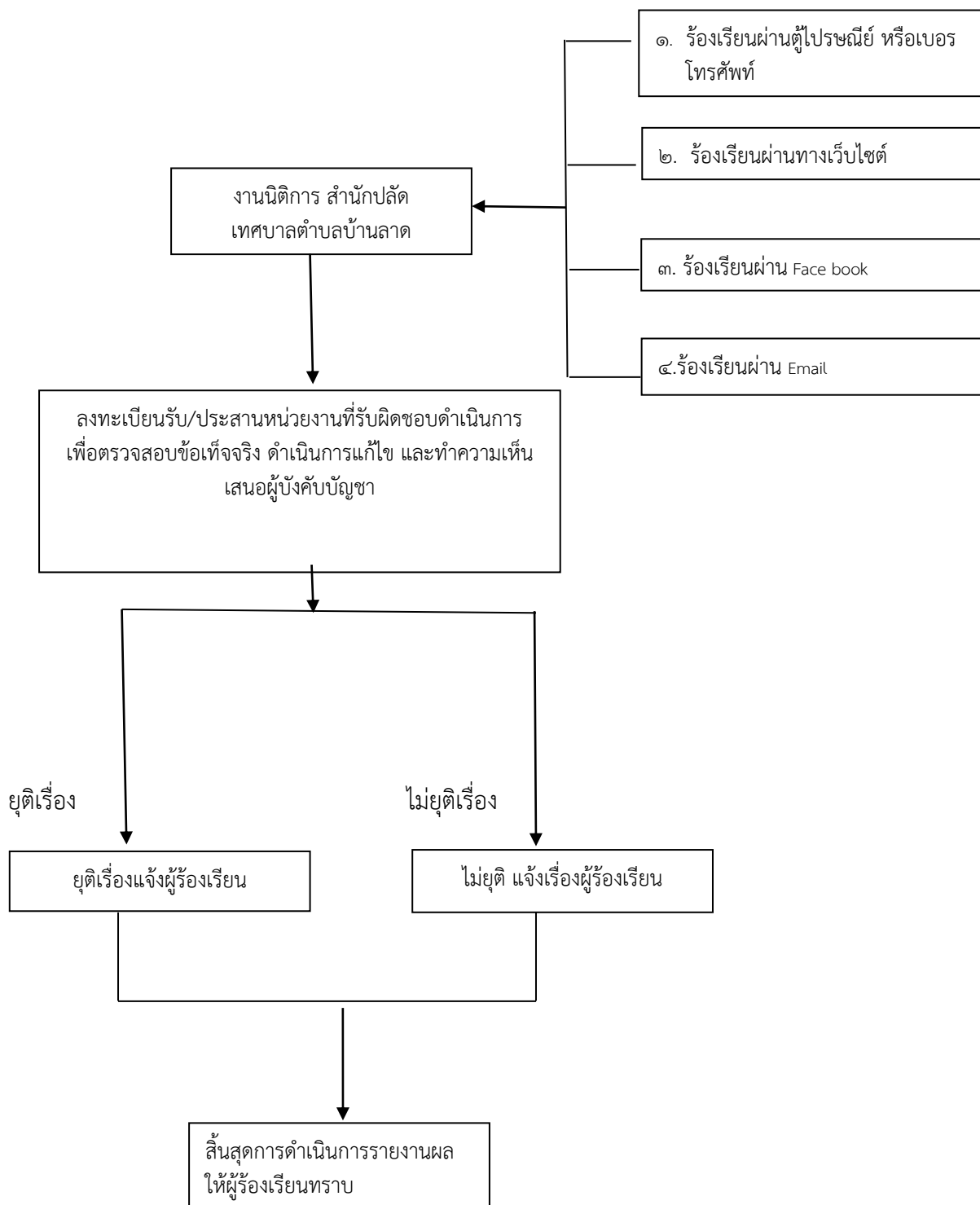
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

(โดยงานนิติการ / ผู้ได้รับมอบหมายจะดำเนินการ ปกปิดข้อมูล ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ของผู้แจ้งเบาะแส / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นความลับ ไม่เปิดเผยให้ผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทราบเป็นอันขาด)

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

(๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ได้รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑๕-๒๐ นาที) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด

(๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑๐ นาที) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด

(๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด

(๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตรวจสอบข้อเท็จจริง

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด

(๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

- หากพบว่ามีผลการดำเนินการกระทำความผิด หรือพบมูลกรณีอันเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบจริง ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการทางวินัย/อาญา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

- หากไม่พบว่ามีผลการดำเนินการกระทำความผิด หรือพบมูลกรณีอันเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบจริง ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๗ - ๑๐ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ
สำนักปลัด

(๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑-๒ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ
สำนักปลัด

(๖) เจ้าหน้าที่งานนิติการ หรือผู้ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินการต่างๆ เดือน พร้อมทั้งเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปผลการดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมทั้งรายงานการเสนอผู้บริหาร

(ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณ ๑ วันทำการ) ผู้รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัด

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านลาด
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบล
บ้านลาด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านลาด

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

