แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลขุนแก้ว

อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เทศบาลตำบลขุนแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียนโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐
๒. ทางเว็บไซต์ https://www.khunkaew.go.th/Main/ITAHelpAdd
๓. ทางเฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๔๕๓๙๐๗๘๖๐๐
๔. ทางกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลขุนแก้ว

โดยเทศบาลตำบลขุนแก้วได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางวิธีปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

นายนริด พินิจ
นายกเทศมนตรีตำบลขุนแก้ว

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	๒
๖. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๒
๘. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลขุนแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียนโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐

๒. ทางเว็บไซต์ https://www.khunkaew.go.th/Main/ITAHelpAdd

๓. ทางเฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๔๕๓๙๐๗๘๖๐๐

๔. ทางกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลขุนแก้ว

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลขุนแก้วใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลขุนแก้วมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลขุนแก้วได้ทราบถึงขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ร้องที่ควรรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังนี้

๑) ชื่อ-นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๓) ข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ๔ ช่องทาง

๑. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๒๐

๒. ทางเว็บไซต์ https://www.khunkaew.go.th/Main/ITAHelpAdd

๓. ทางเฟซบุ๊ก https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๔๕๓๙๐๗๘๖๐๐

๔. ทางกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลขุนแก้ว

๖. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและ พิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

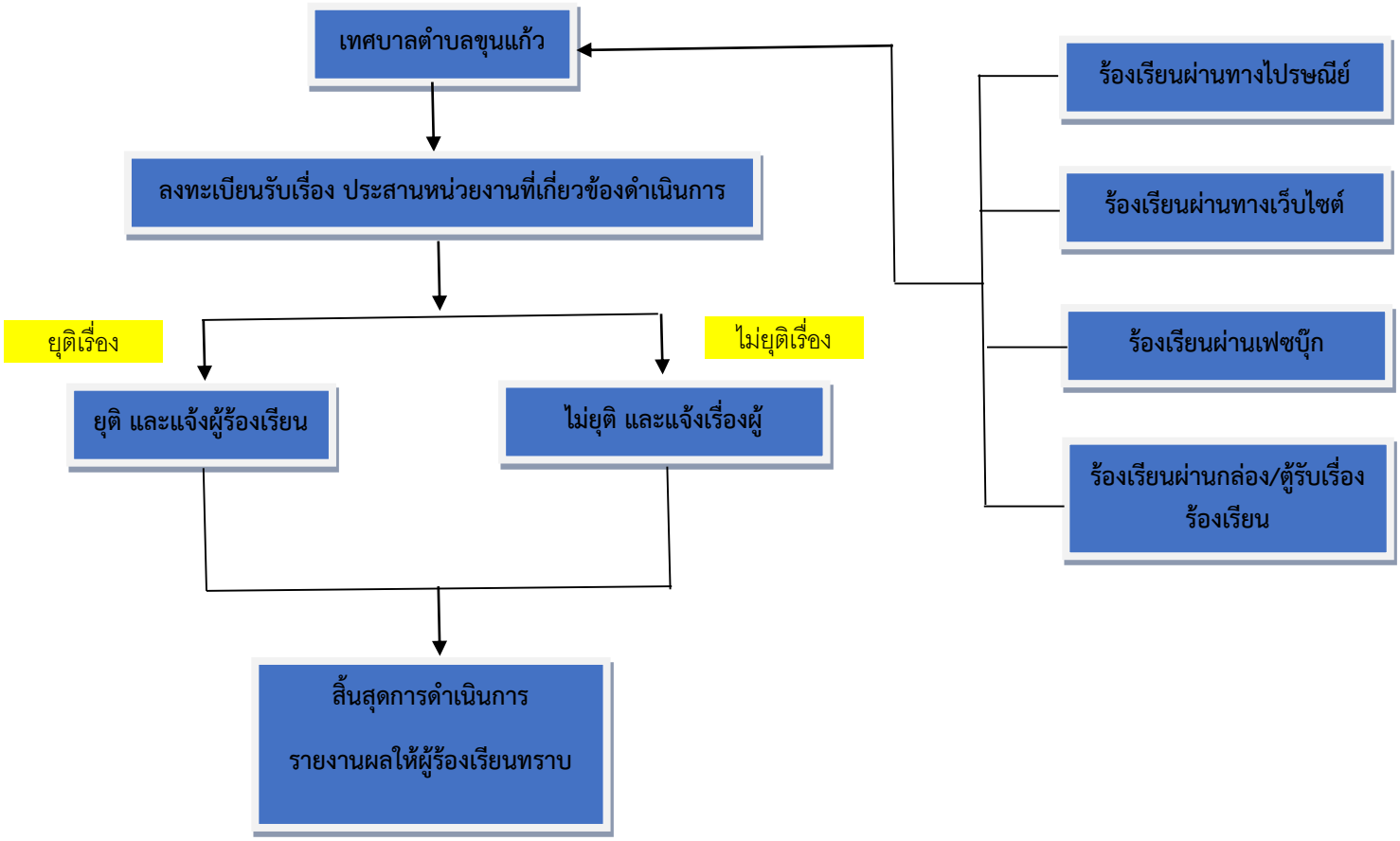
๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลขุนแก้ว

๘. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียน
๑.ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๓.ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๔.ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขุนแก้ว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.... .....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน) .....
อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ที่..... ตำบล ..... อำเภอ .....จังหวัด .....
เนื่องจากเมื่อวันที่ ..... เดือน .....พ.ศ..... เวลา ..... น. เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....