



คู่มือ

การปฏิบัติงานหรือแนวทางเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



| จัดทำโดย
งานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาลเมืองทับทวง

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลเมืองทับกวางร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑ ร้องเรียนด้วยตัวเอง (จดหมาย/ บัตรสมแทนท์/เอกสาร)
ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง

๒ ร้องเรียนผ่านคูรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(จดหมาย/
บัตรสมแทนท์/เอกสาร)
เทศบาลเมืองทับกวาง



๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/ บัตรสมแทนท์/เอกสาร)
๑๕๕/๑ หมู่ ๙ สำนักงานเทศบาลเมืองทับกวาง
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๖๐

๔ ทางโทรศัพท์
หมายเลข ๐๓๖-๓๕๗๕๗๐-๒
หมายเลขโทรสาร ๐๓๖-๓๕๗ ๒๒๕



๕ ทางเว็บไซต์ <https://tubkwang.go.th/main>
แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตกล-ประ-พทุคมีขอบ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖ ทาง Facebook เทศบาลเมืองทับกวาง



๗ ทาง Line : ร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทับกวาง

ข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้



๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้กล่าวหา



๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่งและสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา



๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
โดยบรรยายพฤติการณ์อย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึง
วัน เวลาที่กระทำ ความผิด, พยานหลักฐาน/พยานบุคคล (ยืนยันการกล่าวหา)



๔. ควรกรอก ชื่อ-สกุล, ที่อยู่, เบอร์โทร, อีเมล ของผู้กล่าวหาให้ชัดเจน
(ข้อมูลจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ) เพื่อใช้ในการติดต่อยืนยัน,
ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม, หรือรายงานผล



ทั้งนี้ กรณีที่ผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน
จะถือว่าเป็นบัตรสมแทนท์อาจไม่รับดำเนินการให้ใด

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายมุ่งเน้น การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง จึงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองทับกวางเป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
ข้อแนะนำ ข้อมูลผู้ร้องเบื้องต้น	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๙
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๙
ภาคผนวก	
- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองทับกวาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง โดยปฏิบัติตามคู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือ จากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการ ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองทับกวาง จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาล เมืองทับกวาง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองทับกวาง จึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองทับกวางขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ณ สำนักงานเทศบาลเมืองทับกวาง ชั้น ๒ งานนิติการ

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองทับกวาง และดำเนินการดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓) เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติดมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติดมิชอบให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองทับกวาง เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลเมืองทับกวาง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ประชาชนเมืองทับกวาง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง

ทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ประพฤติดมิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในหน้าที่หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บ หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ นั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๑๙๕/๑ หมู่ ๙ สำนักงานเทศบาลเมืองทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๖๐)
- ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๖- ๓๕๗ ๕๙๐-๒ หมายเลขโทรสาร ๐๓๖- ๓๕๗ ๒๒๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทับกวาง
- ๕) เว็บไซต์ เทศบาลเมืองทับกวาง <https://tubkwang.go.th/main/>
- ๖) Facebook : เทศบาลเมืองทับกวาง
- ๗) ทาง Line : ร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลเมืองทับกวาง



ข้อแนะนำ-ข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้

1. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ
2. ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
3. ข้อความที่ควรระบุในหนังสือร้องเรียน
 - 3.1 รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย
 - ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก และหมายเลขโทรศัพท์
 - วันที่ที่ยื่นคำร้องเรียน
 - 3.2 รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย เช่น
 - ชื่อหน่วยงาน
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กรณีที่ผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 ๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น
 ๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
 ๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 ๔. วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ
 ๕. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุพยานบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เทศบาลเมืองทับกวางจะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น สำหรับคำร้องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้วไม่เป็นคำร้องที่เข้าลักษณะที่เทศบาลเมืองทับกวางจะรับพิจารณาไว้ได้

การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายที่ประชาชนยื่น คำร้องต่อเทศบาลเมืองทับกวางให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ รวมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายดังกล่าว เทศบาลเมืองทับกวางหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการดังนี้

๑. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน
๒. ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ
๓. ขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับเทศบาลเมืองทับกวางทราบในทางลับ
๔. ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - กรณีเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ ส่งเรื่องให้สภาความมั่นคงแห่งชาติ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง สรุปสาระสำคัญของคำร้อง โดยไม่ส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ
 - กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้ เห็นควรแจ้งรายละเอียดเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนด้วยก็ได้

- กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เห็นควรส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการที่สูงกว่าหรือเหนือกว่า ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง และส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน หรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะด้วย

แนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

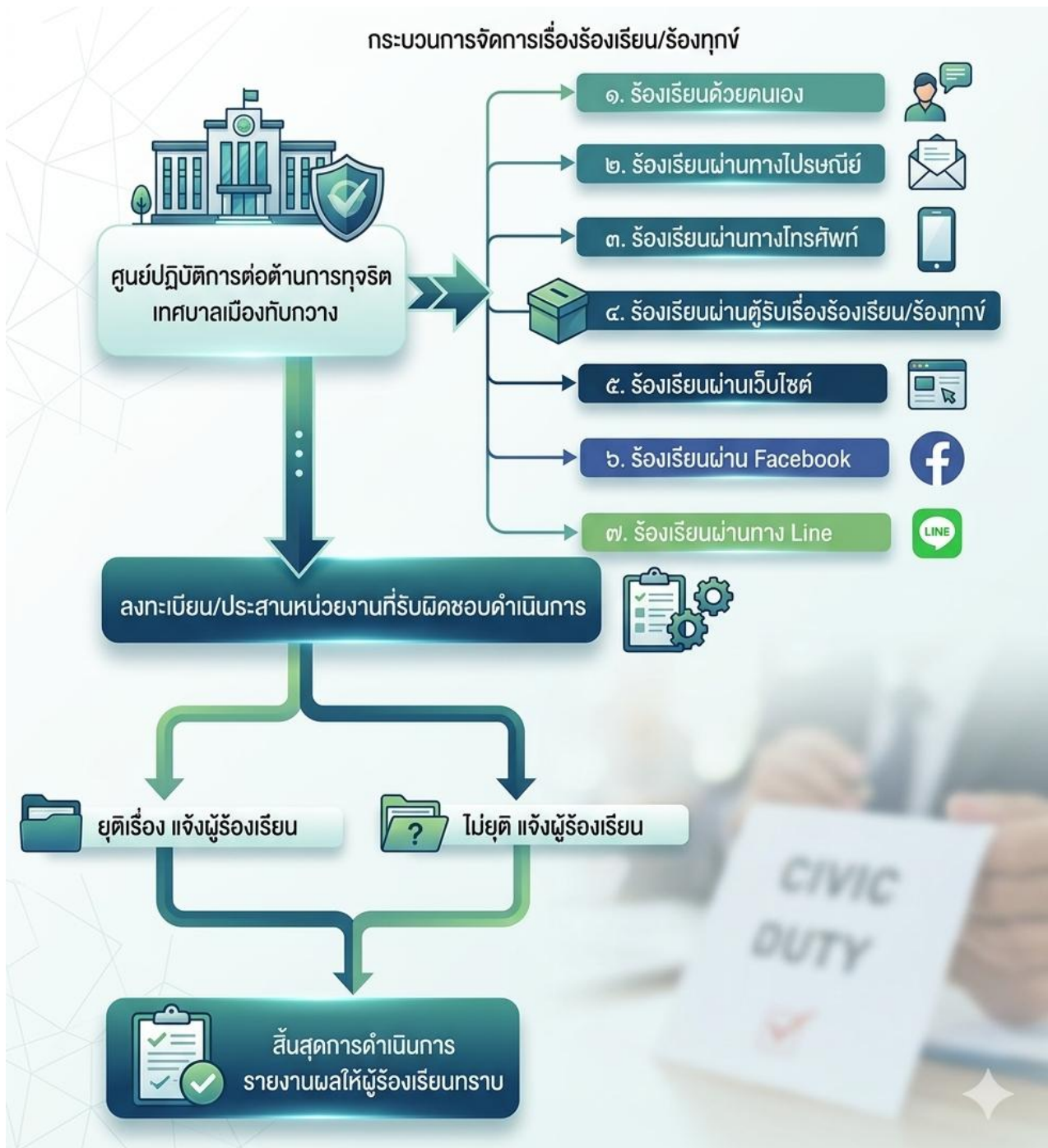
๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่งและสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำ ความผิด ตาม ข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำ ความผิด รายละเอียดการกระทำ ความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างอิงพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหา ร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔ ควรกรอกรายละเอียดในส่วนของ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้กล่าวหาที่สามารถติดต่อได้ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหา ร้องเรียน หรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ทั้งนี้กรณี ที่ผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจนจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

8.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองทับกวาง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนยื่นร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทับกวาง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑.งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล (ในฐานะผู้รับผิดชอบ) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามช่องทาง ๆ ที่เทศบาลเมืองทับกวางประกาศกำหนดเจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหาร

๓.บันทึกเรื่องร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน หรือบันทึกลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามาแจ้งเทศบาลเมืองทับกวาง จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖- ๓๕๗ ๕๙๐-๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://tubkwang.go.th/main	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line : ร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองทับกวาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองทับกวาง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๖ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองทับกวาง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีเมืองทับกวาง ทราบทุก ๖ เดือน

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลเมืองทับกวาง
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๖๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองทับกวาง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขบัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน
/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลเมืองทับกวาง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)
ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โทรศัทพ์)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลเมืองทับกวาง
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๖๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองทับกวาง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

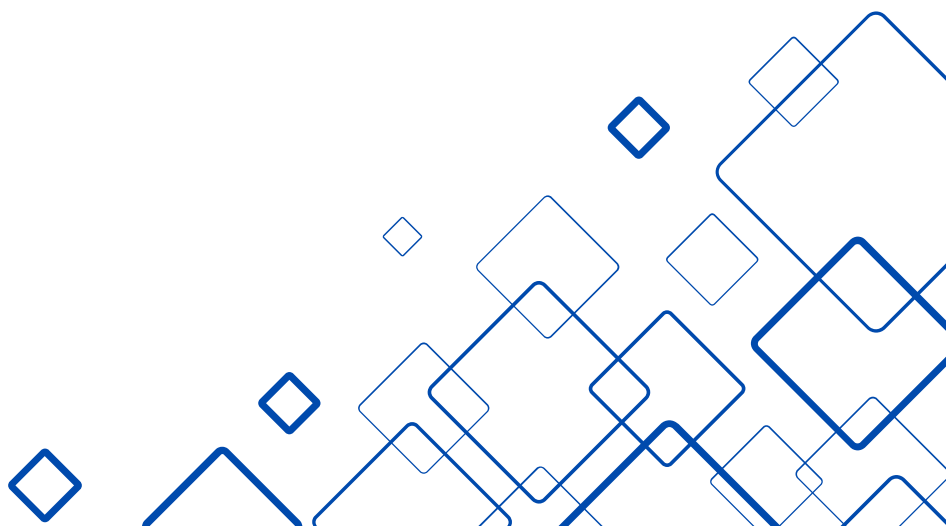
เลขบัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน
/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลเมืองทับกวาง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....



www.tubkwang.go.th

เทศบาลเมืองทับกวาง

- 195/1 หมู่ 9 ต.ทับกวาง อ.แก่งคอย จ.สระบุรี 18260
- โทร.0 3635 7590 - 2