



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง
เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลโนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโนนหันฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโนนหัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลโนนหัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโนนหัน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโนนหัน ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่าง ๆ เทศบาลตำบลโนนหันจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนหัน ที่อยู่ ๔๓๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลโนนสะอาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโนนหัน

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลโนนหัน เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลโนนหัน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง ช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์ /ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลโนนหัน ผ่านทางช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโนนหัน

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

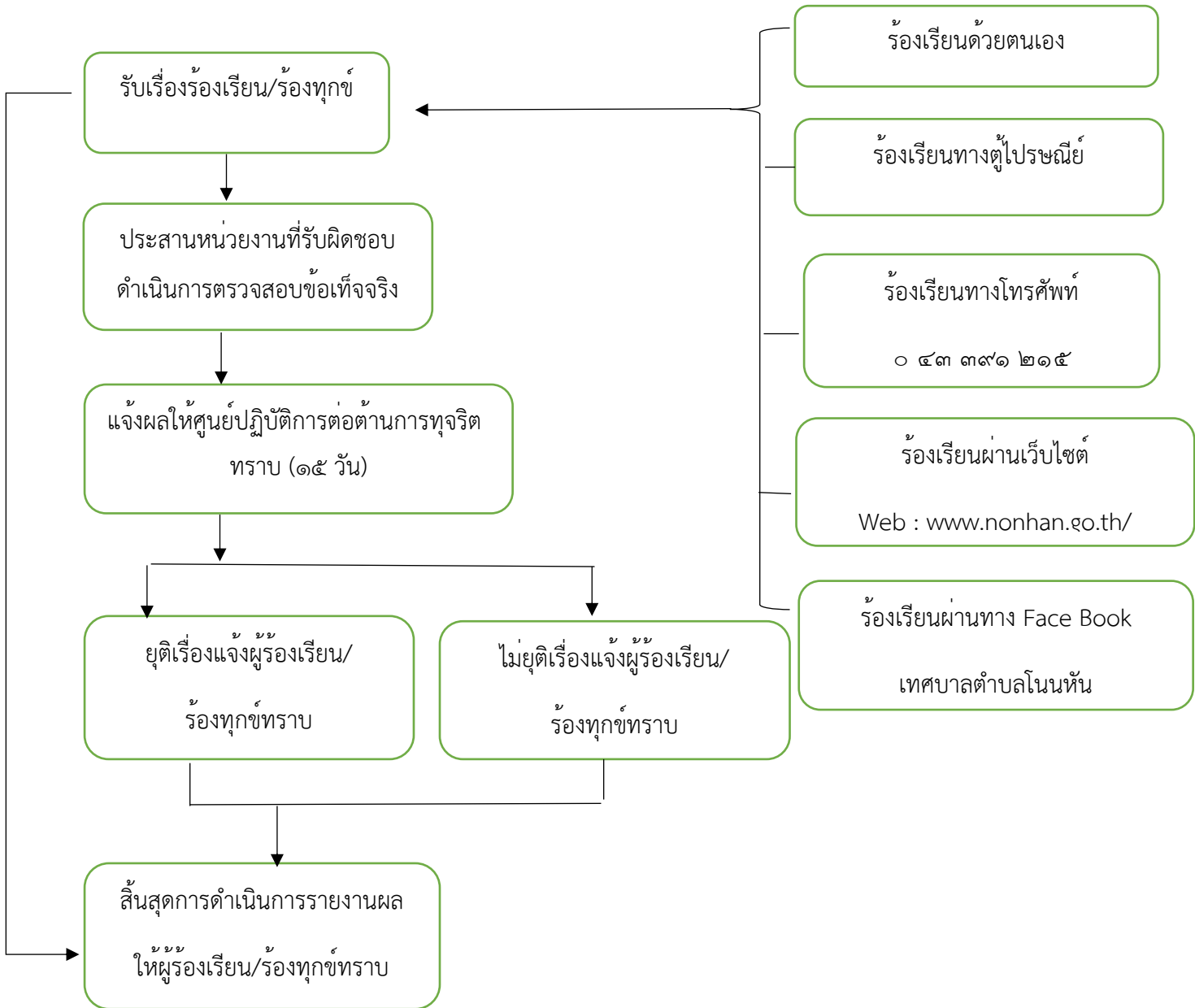
๑. การยกยอกทรัพย์สิน
๒. การติดสินบนและการคอร์รัปชั่น
๓. การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน
๔. การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโนนหัน รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ฯ จัดเก็บเรื่อง

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโนนหันทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนหัน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ : ที่อยู่ เทศบาลตำบลโนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น	ทุกครั้งที่ได้รับเอกสารจากไปรษณีย์	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ (๐ ๔๓ ๓๙๑ ๓๖๔)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ https://www.nonhan.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Face Book เทศบาลตำบลโนนหัน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ -สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนหัน

ที่อยู่ ๔๓๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลโนนสะอาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๙๐

โทรศัพท์: ๐ ๔๓ ๓๙๑ ๓๖๔ , โทรสาร ๐ ๔๓ ๓๙๑ ๓๖๔ - ๑๒

หรือ E-Mail: info@nonhanlocal.org

(อีเมลกลาง) : saraban@nonhan.go.th

Web : www.nonhan.go.th/

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนหัน

อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลโนนหัน

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่

.....ตำบลอำเภอ จังหวัดโทรศัพท์

.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชนออกโดย

.....วันออกบัตร วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลโนนหัน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ

ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....

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

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลโนนหัน

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลโนนหัน

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

เรียน นายกเทศบาลตำบลโนนหัน

ลงชื่อ.....

(.....)

