คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับ
การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทางประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (งานนิติการเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง)

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๐๔๕๐๘๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเวปไซต์ www.tkp.go.th

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๖. ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวน การจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภา

เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง
๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓

บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวงทุกระดับ กำหนดมาตรฐานการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือค่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (งานนิติการเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง)

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๐๔๕๐๘๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเวปไซต์ www.tkp.go.th

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๖. ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (งานนิติการ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง)

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๐๔๕๐๘๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ www.tkp.go.th

๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง

๖. ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ทุ่งข้าวพวง (งานนิติการ) เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอแนะจัดทำหนังสือผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

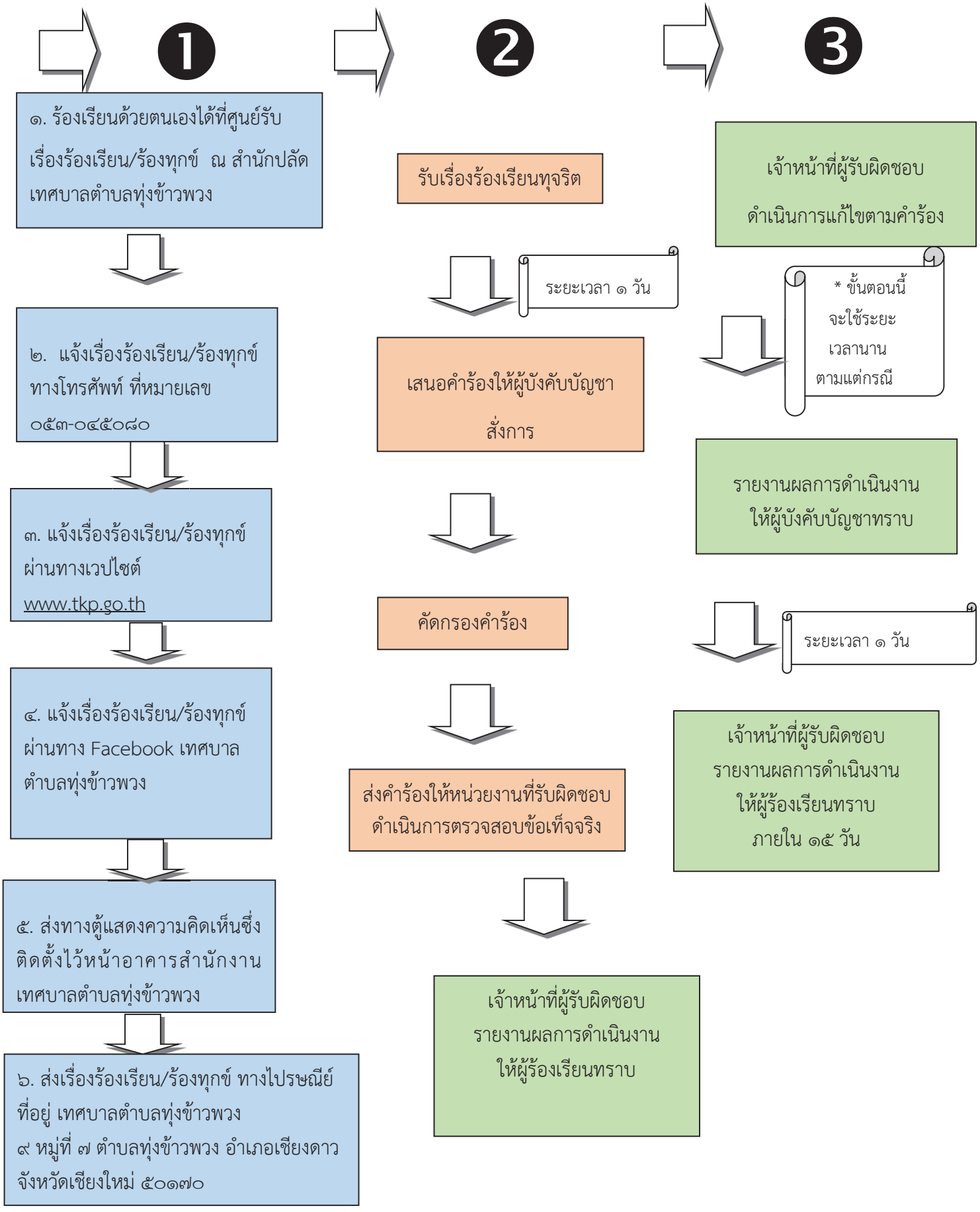
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๕๓-๐๔๕๐๘๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเวปไซต์ www.tkp.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ทุ่งข้าวพวง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ งานนิติการ เทศบาลตำบลทุ่งข้าวพวง ๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๗๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ