

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิอบ**

**ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง**





**สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง**

**โทร 0-7467-3693**

**หรือ** [**www.khaohuachang.go.th**](http://www.khaohuachang.go.th)

**คำนำ**

# ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดาเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละ ปราบปรามการทุจริตระยะที่๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔)เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้นเพื่อให้การดาเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง เป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอานวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทาคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

# ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

|  |  |
| --- | --- |
| **สารบัญ****เรื่อง** | **หน้า** |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คาจากัดความ | ๑ |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๔ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๕ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**ภาคผนวก** | ๕ |

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

**๑.หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้างมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่นและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้างโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา๘๓ กำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการทันที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดาเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเขาหัวช้างจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้างจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

## ๒.การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาหัวช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้างขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ณ สำนักงานเทศบาลตาบลเขาหัวช้าง ชั้น 1 ห้องสำนักปลัด เลขที่ 999 หมู่ 5 ตำบลตะโหมด อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง หมายเลขโทรศัพท์ 0-7467-3963

## ๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

## ๕.วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดาเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้างขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล(GoodGovernance)

-๒-

## ๖.คำจำกัดความ

 **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอรัปชั่นเช่น มีสิทธิเสนอคาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลเขาหัวช้างหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง**หน่วยรับเร่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเขาหัวช้าง

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข

หรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๗.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่999 หมู่ 5 สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

 93160

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-7467-3963 หมายเลขโทรสาร ๐-7467-3962

๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

๕) เว็บไซต์ [www.khaohuachang.go.th](http://www.khaohuachang.go.th)

๖) Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

-๓-

## ๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต |  |
|  |  |  | ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง |
|  |  |  |  |
| รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |  |  | ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง |
|  |  |  |  |
| ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง |  |  | ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์0-7467-3963 |
|   |  |  |  |
| แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |  |  | ร้องเรียนผ่าน Facebook |
|  |  |  |   |
|  |  |  |  | ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น |
| ยุติ |  ไม่ยุติ |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ | ไม่ยุติ เรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ |  |  |

-๔-

 ๙.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

## ๑๐.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลเขาหัวช้างจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน | ๑ | วันทาการ |  |
| ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน | ๑ | วันทาการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์074601537 | ทุกวันทำการ | ภายใน | ๑ | วันทาการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน | ๑ | วันทาการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์[www.khuansaothong.go.th](http://www.tdm.go.th/) | ทุกวันทำการ | ภายใน | ๑ | วันทาการ |  |
| ร้องเรียนทาง FaceBook | ทุกวันทำการ | ภายใน | ๑ | วันทาการ |  |

## ๑๑.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

1) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

 ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดแจ้งเพียงพอที่ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

 ๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

-๕-

 ๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ

 บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของ

 เจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

 ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการ

 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม

 ชัดเจนและเพียงพอที่จะทาการ สืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี

 เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ

 คำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

 โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นการเฉพาะเว้นแต่คาร้องจะระบุว่า

 หน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่ใน

 ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจาก

 หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ใน ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็น

 เรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๒.การบันทึกข้อร้องเรียน

##  ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยรายละเอียดคือชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่อง

##  ร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่ เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

##  ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

##  เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

##  ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน

##  ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

##  ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้

##  เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

##  ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้างทราบทุก 6 เดือน

##  ๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนใน

##  ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

## ตัวอย่งแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง 93160

วันที่…………......เดือน......................................พ.ศ..................................

เรื่อง .....................................................................................................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง

 ข้าพเจ้า............................................................................................................อายุ...........................................ปี อยู่บ้านเลขที่.....................หมู่ที่...............ตำบล...........................อำเภอ..................................จังหวัด........................................ โทรศัพท์...........................................อาชีพ...................................................ตำแหน่ง.................................................................. เลขที่บัตรประชาชน.................................................................ออกโดย....................................................................................... วันออกบัตร.......................................บัตรหมดอายุ…………………………………………. มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริตเพื่อให้เทศบาลตำบลเขาหัวช้างพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง ...................................................................................................................................................................................................... ...................................................................................................................................................................................................... ...................................................................................................................................................................................................... ...................................................................................................................................................................................................... ...................................................................................................................................................................................................... ...................................................................................................................................................................................................... ...................................................................................................................................................................................................... ……………………………..................................................................................................................................................................... ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่ง เอกสาร หลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ถ้ามี)ได้แก่

๑)......................................................................................................จำนวน ชุด

๒)......................................................................................................จำนวน ชุด

๓)......................................................................................................จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดาเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

 (…………………………………………………)