



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลห้วยไทร

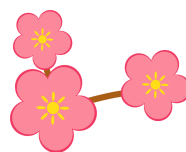


คำนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลหัวไทร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 7 ช่องทาง คือ

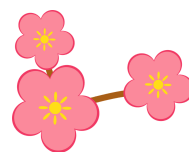
- 1) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลหัวไทร
- 2) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร 21 หมู่ที่ 8 ถนนเทศบาล 9 ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช 80170
- 3) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-7538-9504 ต่อ 11
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร
- 5) เว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลหัวไทร
<https://www.huasaicity.go.th> แลบบเมนู “สายตรง/ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ”
- 6) ทางอีเมล E – mail : saraban@huasaicity.go.th หรือ office@huasaicity.go.th
- 7) Facebook เทศบาลตำบลหัวไทร



บทนำ

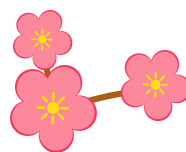
หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลหัวไทร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลหัวไทรทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างภาคีเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 7 ช่องทาง ประกอบด้วย



- 1) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลหัวไทร
- 2) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร 21 หมู่ที่ 8 ถนนเทศบาล 9 ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช 80170
- 3) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-7538-9504 ต่อ 11
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร
- 5) เว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลหัวไทร
<https://www.huasaicity.go.th> แอปเมนู “สายตรง/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
- 6) ทางอีเมล E – mail : saraban@huasaicity.go.th หรือ office@huasaicity.go.th
- 7) Facebook เทศบาลตำบลหัวไทร

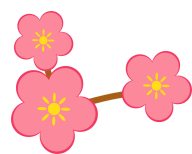
ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลหัวไทร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลหัวไทร เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถ
แก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่อง
ราร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู
บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง
สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถ
นำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตาม
มาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน
การทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่
สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการ
จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถ
ถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ
เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุง
กระบวนการในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตาม
หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)



3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

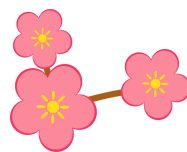
3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

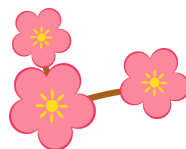


4. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลหัวไทร
- 2) ทางไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร 21 หมู่ที่ 8 ถนนเทศบาล 9 ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช 80170
- 3) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-7538-9504 ต่อ 11
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร
- 5) เว็บไซต์หลักของเทศบาลตำบลหัวไทร
<https://www.huasaicity.go.th> แลบบเมนู “สายตรง/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”
- 6) ทางอีเมล E – mail : saraban@huasaicity.go.th หรือ office@huasaicity.go.th
- 7) Facebook เทศบาลตำบลหัวไทร

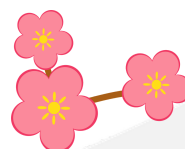
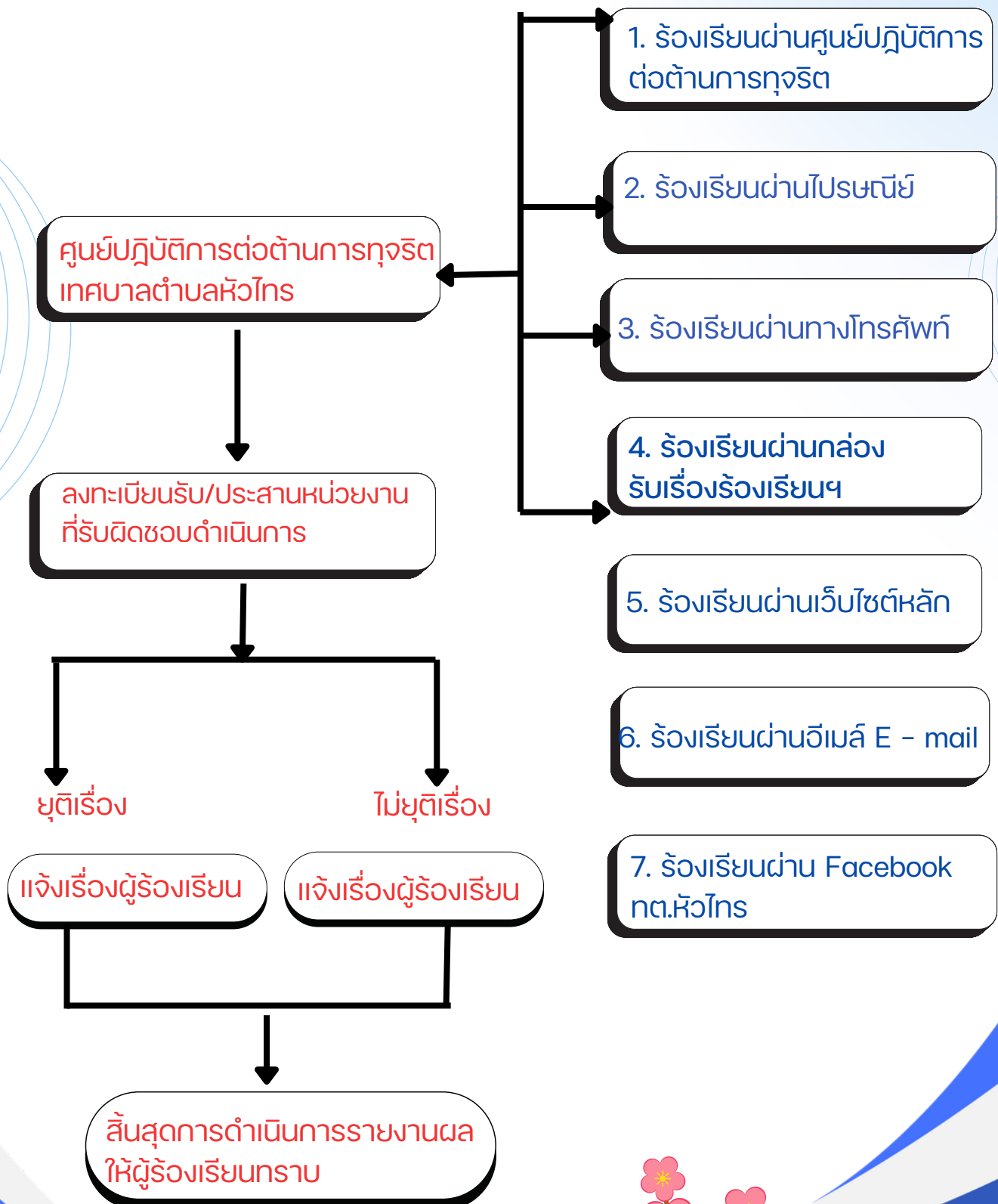
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
 - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ



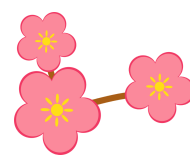
6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

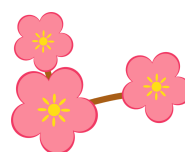
- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลห้วยไทร รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียน 7 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบ สารบรรณ เพื่อการประมวลผล และ สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง



8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หากทางแก้ไข	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1. ร้องเรียนผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต เทศบาลตำบลห้วยไทร	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
2. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
4. ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
5. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หลัก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
6. ร้องเรียนผ่านอีเมล E - mail	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ
7. ร้องเรียนผ่าน Facebook ทต.ห้วยไทร	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	สำนักปลัด ฯ



**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยไทร
อำเภอห้วยไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
80170

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยไทร

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประชาชน
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบล
ห้วยไทร พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตาม
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1)จำนวนชุด
- 2)จำนวนชุด
- 3)จำนวนชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

/เรียนปลัด.....

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหัวไทร

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)



การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
www.huasai-city.go.th