



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลเมืองบ้านเป็ด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

เทศบาลเมืองบ้านเป็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลเมืองบ้านเป็ด

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองบ้านเป็ด มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลเมืองบ้านเป็ดทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหลักยุทธศาสตร์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

การดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล" ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลเมืองบ้านเป็ดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการส่งเสริมและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก้หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการคຸ້มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑. ทางไปรษณีย์ : เทศบาลเมืองบ้านเป็ด ๕๕๕ ม.๒ ถนนเลียงเมือง ตำบลบ้านเป็ด

อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔.๒. เว็บไซต์เทศบาลเมืองบ้านเป็ด : <https://www.banped.go.th>

๔.๓. เฟซบุ๊กเทศบาลเมืองบ้านเป็ด : <https://www.facebook.com/banpedoffice>

๔.๔. ทางโทรศัพท์ : ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๔๒๓-๘๖๙-๗๐

๔.๕. ยื่นด้วยตนเอง : ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

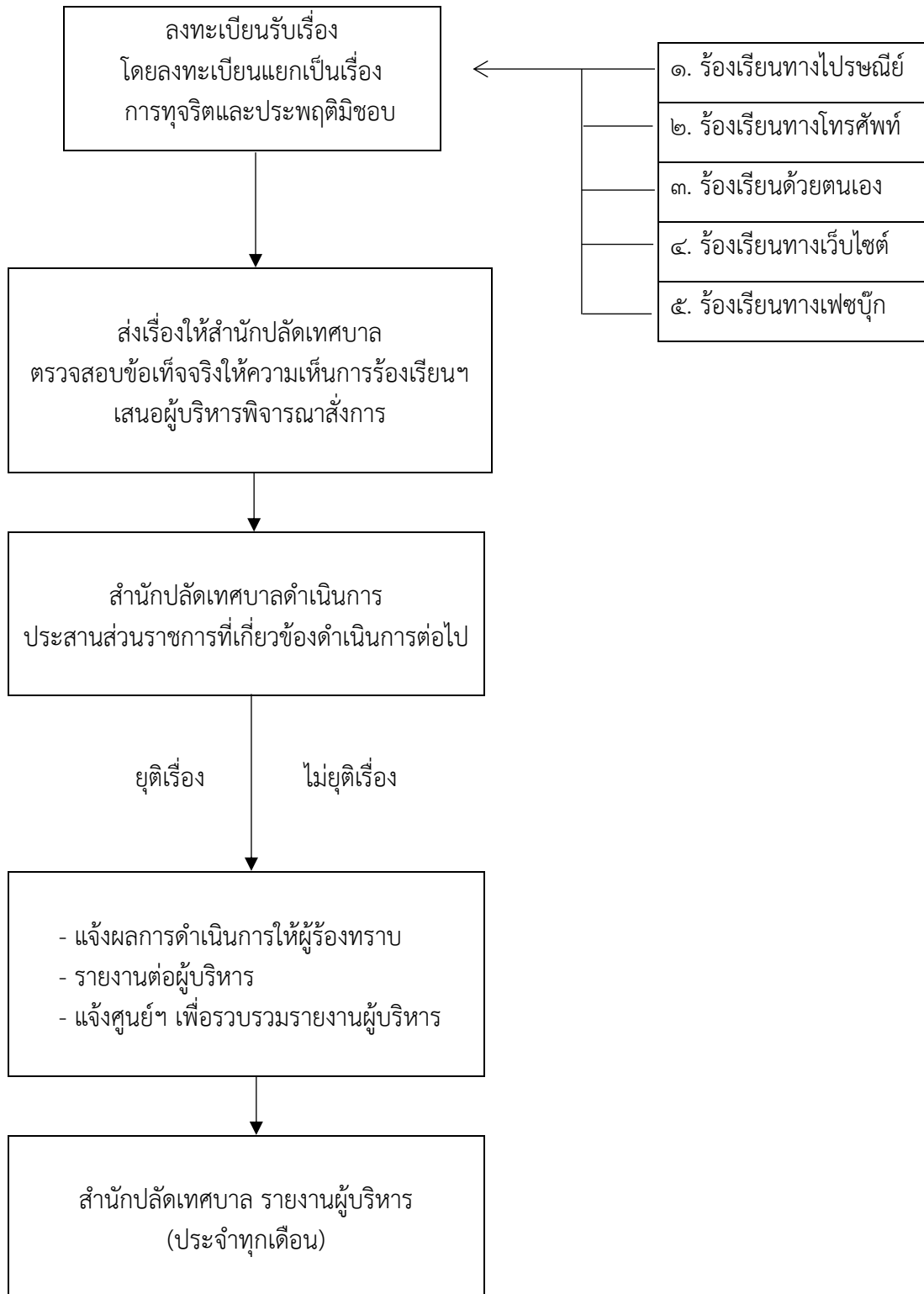
๕.๑ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน มีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เทศบาลเมืองบ้านเป็ดได้รับคำร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยลงทะเบียนแยกเป็นเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการทันที

๗.๒ ส่งเรื่องให้สำนักปลัดเทศบาล พิจารณา/วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความเห็นการร้องเรียนฯ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในหนึ่งวันทำการ

๗.๓ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในหนึ่งวัน

๗.๔ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในหนึ่งวันทำการ ดังต่อไปนี้

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- รายงานต่อผู้บริหาร
- แจ้งศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหาร

๗.๕ สำนักปลัดเทศบาล รวบรวมร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานแนวทางแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานบริการและเผยแพร่วิชาการ/กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	งานบริการและเผยแพร่วิชาการ/กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๔๒๓-๐๖๙-๗๐	ทุกวันทำการ	งานประชาสัมพันธ์/กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	

