



คู่มือ
การปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
พ.ศ. ๒๕๖๕



เทศบาลเมืองปรกฟ้า
อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้ามีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองปรกฟ้าเป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนรวบรวมแนวทางการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลเมืองปรกฟ้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า มีบทบาทหน้าที่กำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๕) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์ปชั่นและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีก บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี๒๕๕๖พ.ศ.มาตรา ๘๓ ก ำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล Good (Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สังกัดจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

มาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลเมืองปรกฟ้า ๙๙๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะฉัง จังหวัดชลบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลเมืองปรกฟ้า และให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตำแหน่งนิติกร เป็นผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนทุจริต

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสมูเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาลGood(Governance)

๖. คำจำกัดความ

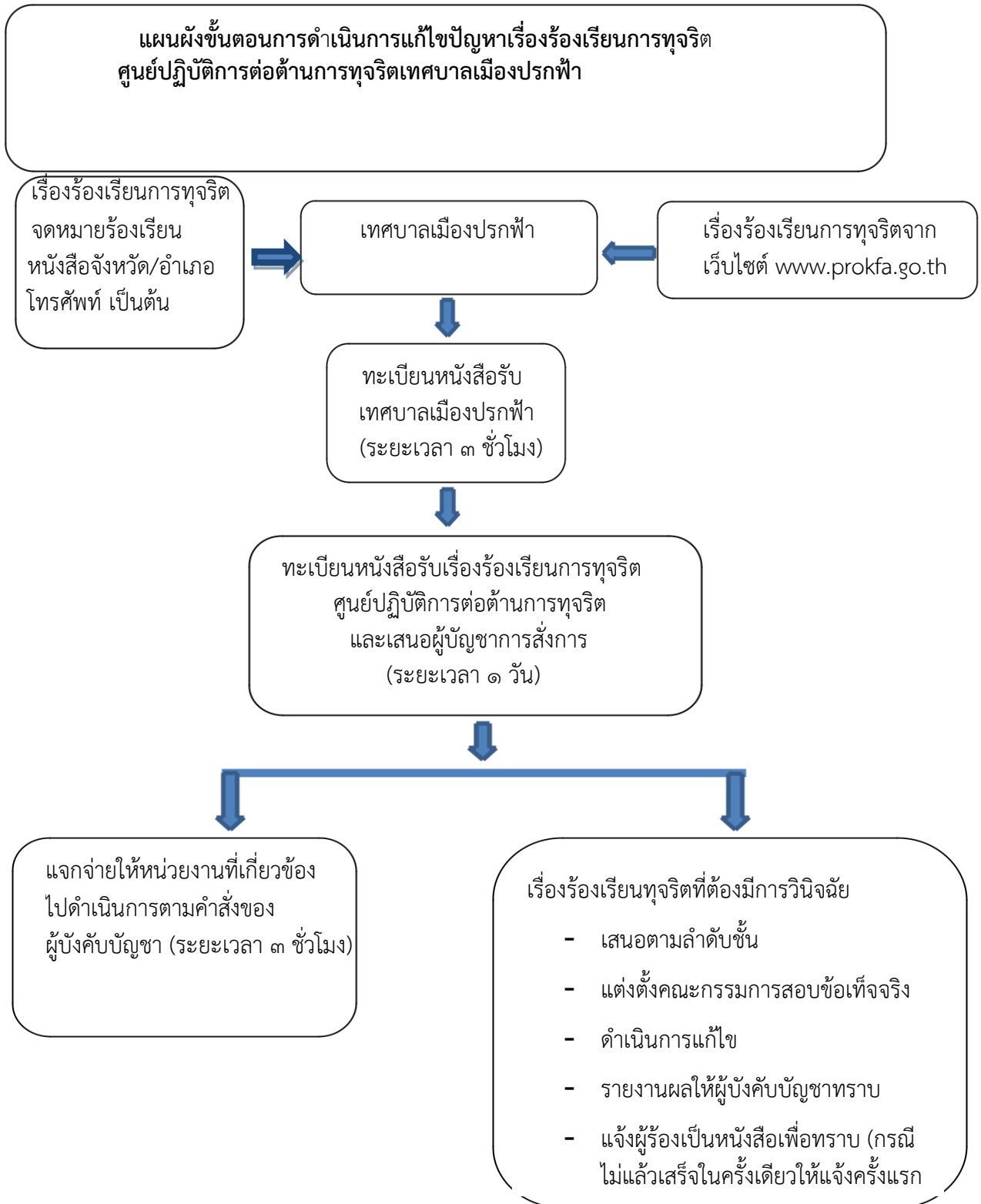
เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองปรกฟ้า เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของเทศบาลเมืองปรกฟ้า

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึงผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลเมืองปรกฟ้า หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- (๑) ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า
- (๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๑๖๗๐๖๒-๔ ต่อ ๑๐๘, ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า
- (๓) ระบบร้องทุกข์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Line@, Facebook) Lind@ เทศบาลเมืองปรกฟ้า
: <https://line.me/R/ti/p/%๔๐ejp๙๑๔๒k> / Facebook เทศบาลเมืองปรกฟ้า
: <http://m.me/ProkfaTownMunicipality>
- (๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของ เทศบาลฯ ที่ prokfactory@gmail.com
- (๕) ช่องทางไปรษณีย์ ส่งที่ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลเมืองปรกฟ้า เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๗ ตำบลเกาะจันทร์ อำเภอกะฉังบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐
- (๖) โทรศัพท์ ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๑๒๐๒-๘ โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๖๖๓๗ หรือ กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
- (๗) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี สถานที่ตั้ง อยู่ที่ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี ถนนมนตเสวี ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๘ - ๒๗๘๓๗๐
- (๘) Call Center ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรม มท. ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด
- (๙) สายด่วนของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลเมืองปรกฟ้า จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้อง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๘-๑๖๗๐๖๒-๔ ต่อ ๑๑๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.prokfa.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFace Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก ๐๓๘-๑๖๗๐๖๒-๔ ต่อ ๑๐๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสัหะวันแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี๒๒ธันวาคมเมื่อวันที่ ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้พิพากษาหรือมีคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คงจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ให้อยู่ในดุลยพินิจพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด-สกุล คือผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้อง โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ๑ชุดเพื่อจะได้จำนวนรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้าทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส(ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลเมืองปรกฟ้า
อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลเมืองปรกฟ้า พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ/แจ้งเบาะแส โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑ จำนวน.....ชุด

๒ จำนวน.....ชุด

๓ จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)