



คู่มือปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ของ

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสานงาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้จัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
บทที่ ๑ บทนำ		
หลักการและเหตุผล		๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ		๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน		๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน		๒
หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต		๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๔
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ		๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน		๕
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต		๖-๘
ภาคผนวก		
แบบฟอร์มคำร้องทุกซ์ทั่วไป		

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา จึงจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณี เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ การอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่งอย่างใด อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความ รวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อ ของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไป เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการ ข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. เน้นการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะ กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

- ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
- ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่ อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เลขที่ ๔๙ หมู่ที่ ๔ บ้านสันตันหมื่น ตำบล แม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๕.๒ เว็บไซต์ เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา "<http://rjp.go.th>"

๕.๓ Face Book “เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา”

๕.๔ กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่สำนักปลัด (ชั้น๑) เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา



แจ้งเรื่องร้องเรียน
แสดงความคิดเห็น
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

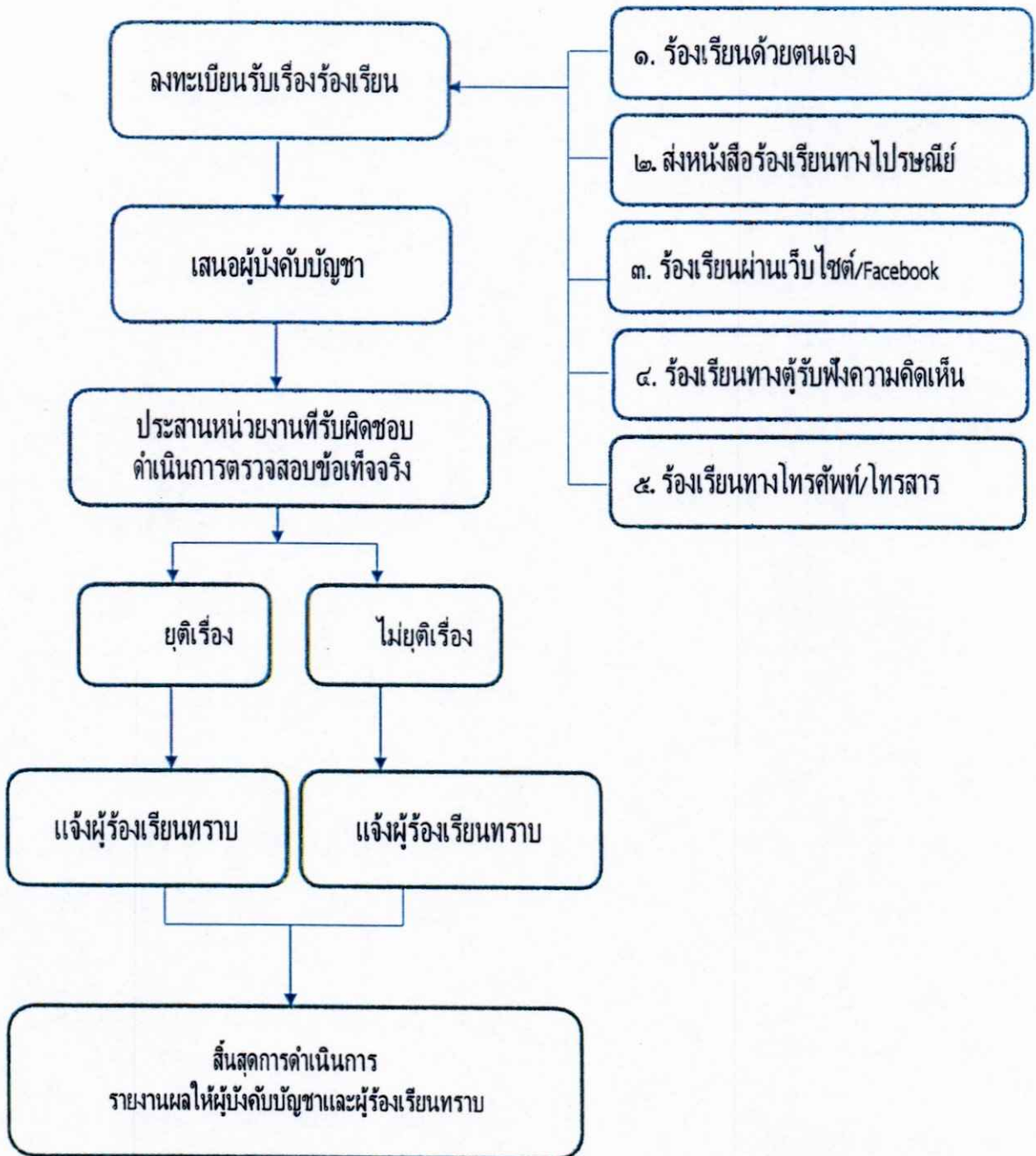


บทที่ ๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในคู่มือนี้
๒. กรณีนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น
๓. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการทุจริต การจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่ แลเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน ให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา สั่งยุติเรื่อง
๔. ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง
๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวน ต่อนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. สำนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ไปรษณีย์/ตู้กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้น วันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๒๘-๘๒๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้น วันหยุดราชการ
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงาน " http://rjp.go.th "	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook "เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา"	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)



ช่องทางการร้องเรียน

รับร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน "<http://rjp.go.th>"

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

อีเมล *

อีเมลของคุณ

วัน/เดือน/ปี *

คำตอบของคุณ

ชื่อผู้ร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

เรื่องที่ร้องเรียน/พฤติการณ์ทุจริต *

คำตอบของคุณ

ช่องทางการร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียน ผ่าน Facebook “เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา”



The image shows a screenshot of the Facebook profile page for the Municipality of Rongjai Phayao. The profile picture features a portrait of a man in a military-style uniform sitting in a chair, with a table and a hat in front of him. To the left of the portrait is a circular logo with Thai text and a central emblem. The profile name is "เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อ.แม่ใจ จ.พะเยา" and it shows 672 likes and 714 followers. The bio includes the name of the Mayor, "นาย อภิสิทธิ์ คุ้มคำ", and the address, "ตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา". The page is categorized as "Local Government" and "Public Figure". A recent post from 3 hours ago is visible, mentioning a meeting with the Provincial Council and the Provincial Council of Phayao.

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อ.แม่ใจ จ.พะเยา
672 ใจใจ · ผู้ติดตาม 714 คน

โพสต์ เกี่ยวกับ รูปภาพ วิดีโอ

แนะนำตัว
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา
อำเภอแม่ใจ
๙7

📍 เพจ · องค์กร
📍 49 หมู่ที่ 4 ต.แม่ใจ อ.แม่ใจ จ.พะเยา
✉️ rumjaipat@gmail.com
🌐 rjp.go.th

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อ.แม่ใจ จ.พะเยา
3 ชม. · 🌐

👉 ประชาสัมพันธ์การอบรมหลักสูตรผู้ช่วยคนพิการระดับพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 👉
กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เปิดรับสมัคร ผู้ช่วยคนพิการ สามารถสมัครได้ ตั้งแต่บัดนี้ ถึง วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2567
- ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดพะเยา สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพะเยา อาคารปริทัศน์ธรรม วัดศรีโคมคำ จังหวัดพะเยา

เรากำลังมองหาผู้ที่สนใจงาน

ภาคผนวก

หนังสือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่ สำนักงาน เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์..... E-Mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เพื่อให้
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง
(รายละเอียด)

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๒).....จำนวน.....ฉบับ

๓).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

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

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา

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

สืบทารวจโท

(วิศิษฐ์ สีหสกุล)

ปลัดเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

ร้อยตำรวจตรี

(เดช คำปา)

นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา