

# คู่มือการปฏิบัติงาน



การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลนาโหนด

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง



## ประกาศเทศบาลตำบลนาโหนด

### เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหาร จัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมต้านการ ทุจริตในวงกว้าง โดยประชาชนไทยต้องก้าวข้ามค่านิยมอุปถัมภ์และความเพิกเฉยต่อการทุจริตพฤติกรรมชอบ

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานของโรงเรียนวัดหนังเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนเปิดเผย และ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน รวมทั้งได้รับความไว้วางใจและความเชื่อมั่นจากประชาชน ชุมชน และสังคม จึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนาโหนด เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และ เป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เทศบาลตำบลนาโหนด ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสจึงขอประกาศใช้มาตรการดังกล่าว เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เทศบาลตำบลนาโหนด ยึดถือ ปฏิบัติ ดังมาตรการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

( นายสุรัตน์ ชูอักษร )

นายกเทศมนตรีตำบลนาโหนด

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาโหนด

การทุจริต ( Corruption ) เป็นการใช้อำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตและประพฤติมิชอบในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใด การปกปิด ข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งการทุจริตในรูปแบบต่างๆ เป็นปัญหาที่สะสมมาแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน โดยเจ้าพนักงานของรัฐมักจะใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ต่อตนเองและผู้อื่น ด้วยการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือรับสินบน การกระทำความผิดกล่าวถือว่าเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ หากเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ประชาชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่น และศรัทธา ในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในหน่วยงานขึ้น

เทศบาลตำบลนาโหนด จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม กรณีหากเกิด การร้องเรียนขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลนาโหนด จึงได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และมาตรฐานทางคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กระทำความผิดไปนี้

๑.๑ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

๑.๓ กระทำความผิดอันเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ

๒. การยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานนิติการ สำนักงานเทศบาลตำบลนาโหนด

๒.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเทศบาลตำบลนาโหนด [www.nanod.go.th](http://www.nanod.go.th) แบนเนอร์แจ้งร้องเรียนการทุจริต ประพฤติ มิชอบเจ้าหน้าที่ ทต.นาโหนด ผ่านระบบออนไลน์

๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๔๖๗๓๘๘๑

๒.๔ ร้องเรียนทาง Facebook ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลนาโหนด

๒.๕ ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนาโหนด

๒.๖ ทางจดหมายไปรษณีย์ ส่ง สำนักงานเทศบาลตำบลนาโหนด ๙๘ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลนาโหนด  
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

๒.๗ หนังสือแจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จังหวัด อำเภอ

### ๓. การพิจารณาคำร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการ  
ร้องเรียนโดยละเอียด

๓.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียน มีประเด็น  
เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการ  
เอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ

๓.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย ให้แก่ผู้  
ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายรัฐธรรมนูญมาตรา ๒๕๔๑ และประธาธิบดีตรา "ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๓.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็น อันตราย  
ต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็น การ  
กล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประธาธิบดีตรา  
"ลับ" ในเอกสารทุกแผ่น

๓.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลข โทรศัพท์  
มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้ง อาจมีการ  
แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่ง  
เรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบ ข้อมูล  
เบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและดำเนินการ แก้ไข  
ปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ หรือรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และ  
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เปร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

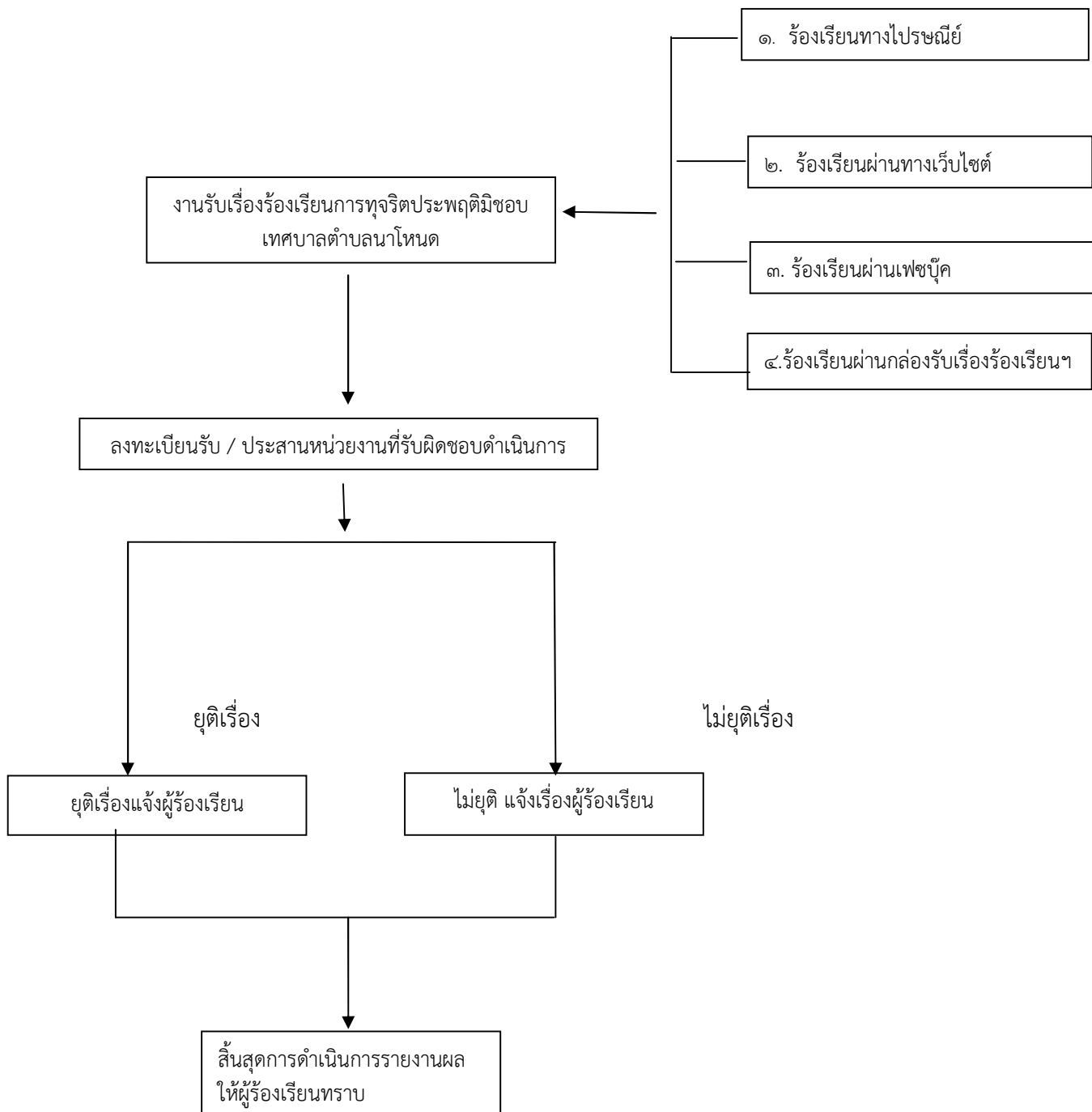
๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจั้น รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

## **๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์                       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |