



คู่มือ/แนวการปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีบทบาทหน้าที่หลักในการ กำหนดทิศทาง วางกรอบการ ดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการ ป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน(Work Instruction)สอดคล้องกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนัก ปลัด เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่ จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติการ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

## บทที่ ๑

### บทนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และ คัดกรองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการ ส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการ ร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล ระบบการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

๑) นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒) ปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ

๓) ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน

๖) ส่วนราชการเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญกระทำการทุจริต

## ๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) สำนักปลัดเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

๒) ทางเว็บไซต์ "ศูนย์รับแจ้ง เบาะแสด เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่นเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ"

๓) Facebook "เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ"

๔) ทางโทรศัพท์ ๐๓๔ - ๖๗๕๐๕๕ ต่อ ๑๐๒ (สำนักปลัด)

๕) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

๖) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสมท่ท์/เอกสาร)

๗) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสมท่ท์/เอกสาร)

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอ ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือ ประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาได้

๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๒.๑ มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

๒.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒.๔ มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจ

๓) เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้ นายกเทศมนตรีสั่งการทันที

๔) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

## ๗. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์

๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญทราบ

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อสอบถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต จัดเก็บเรื่อง

**๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

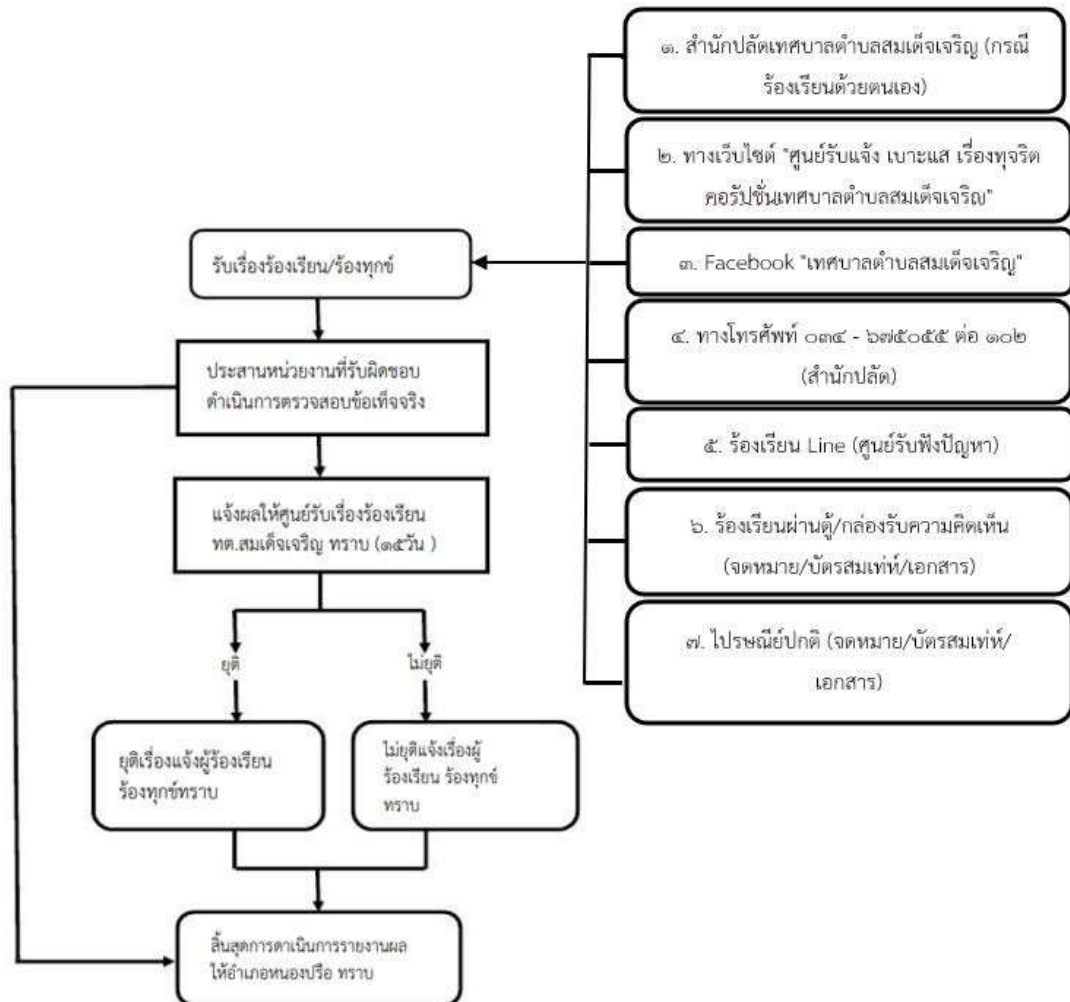
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
สำนักปลัดเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ "ศูนย์รับแจ้งเบาะแสร้องทุจริตคอร์รัปชันเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ"	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
Facebook"เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ"	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์๐๓๔-๖๗๕๐๕๕ ต่อ ๑๐๒ (สำนักปลัด)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสมท่ท์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสมท่ท์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

**๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ  
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จพระเจริญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....เบอร์ติดต่อ.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข้ปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

ที่ ๓๓๒ /๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

ตามหนังสืออำเภอหนองปรือ ด่วนที่สุด ที่ กจ ๐๐๒๓.๑๗/ว ๒๔๔ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย

- |                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| (๑) นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญ | ประธานกรรมการ       |
| (๒) ปลัดเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ   | กรรมการ             |
| (๓) หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล   | กรรมการ             |
| (๔) ผู้อำนวยการกองคลัง          | กรรมการ             |
| (๕) ผู้อำนวยการกองช่าง          | กรรมการ             |
| (๖) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ         | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธีระพงศ์ กันสุด)

นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญ



ประกาศเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

ตามหนังสืออำเภอหนองปรือ ด่วนที่สุด ที่ กจ ๐๐๒๓.๑๗/ว ๒๔๔ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธีระพงศ์ กันสุด)  
นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญ



คำสั่งเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

ที่ ๓๓๗๐ /๒๕๖๔

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ที่ ๓๓๗๒ /๒๕๖๔ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชน ภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่ รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๗ หมู่บ้านในเขตตำบลสมเด็จเจริญ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ (๙) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ จึงได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ" ณ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญและขอแต่งตั้ง ให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

(๑) ปลัดเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบล, พนักงานเทศบาลสามัญและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

(๒) หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ /เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

(๓) ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ /เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

(๔) ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ /เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแสเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการทุจริต/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| ๑. พ.จ.ยอด ชุนพิทักษ์         | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน       |
| ๒. นางสาวดวงเดือน พุกคู่ย     | ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๓. นางสาวนันทันท์ ผิวเกลี้ยง  | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ |
| ๔. นางสาวอารีย์ ใจชื่น        | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานที่ธุรการ     |
| ๕. นางสาวฤทัย ผิวอ่อนดี       | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ        |
| ๖. นายอัศววัฒน์ อัศวกาญจนวงศ์ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน    |
| ๗. นางสาวสิตานันท์ เกิดศิริ   | ตำแหน่ง คนงานทั่วไป                     |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการกรอก

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติ ตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้ รายงานนายกเทศมนตรีโดยทันที คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| (๑) ปลัดเทศบาล         | ประธานคณะกรรมการ |
| (๒) หัวหน้าสำนักปลัด   | คณะกรรมการ       |
| (๓) ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ       |
| (๔) ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ       |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธีระพงศ์ กันสุด)

นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จเจริญ