

คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต



แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลยางตลาด
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

เทศบาลตำบลยางตลาด มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลยางตลาด หมู่ที่ ๓ อาคาร สำนักงานเทศบาล ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลยางตลาด <https://www.ytl.go.th>

๓. Facebook เทศบาลตำบลยางตลาด

๔. ทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๓๘ - ๙๑๖๒๑

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลยางตลาด หมู่ที่ ๓ อาคาร สำนักงานสำนักงานเทศบาล ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๖. ทางโทรสาร เทศบาลตำบลยางตลาด หมายเลข ๐ - ๔๓๘ - ๙๑๖๒๑

๗. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางตลาด

เทศบาลตำบลยางตลาด ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนัก ปลัด เทศบาลตำบลยางตลาด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางเทศบาลตำบลยางตลาด มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม คุ่มครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลยางตลาด เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลยางตลาด เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางตลาด

เทศบาลตำบลยางตลาด มีบทบาทหน้าที่หลักใน การกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลยางตลาด ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและค้ำครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการ หน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลยางตลาด เลขที่ ๓ หมู่ที่ ๑ อาคาร สำนักงานเทศบาล ตำบลยางตลาด อำเภอเมืองยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลยางตลาด <https://www.ytl.go.th>

๓. Facebook เทศบาลตำบลยางตลาด

๔. ทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๓๘ - ๕๑๖๒๑

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลยางตลาด หมู่ที่ ๓ อาคาร สำนักงานสำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอเมืองยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๖. ทางโทรสาร เทศบาลตำบลยางตลาด หมายเลข ๐ - ๔๓๘ - ๕๑๖๒๑

๗. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางตลาด

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลยางตลาด จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลรามะสัก เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป”

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่ พัฒนาการการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เปรียบเทียบและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้ง

๑. ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลยางตลาด เลขที่ ๓ หมู่ที่ ๑ อาคารสำนักงานเทศบาล ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๒. เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลตำบลยางตลาด <https://www.ytl.go.th>

๓. Facebook เทศบาลตำบลยางตลาด

๔. ทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๓๘ - ๙๑๖๒๑

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลยางตลาด หมู่ที่ ๓ อาคาร สำนักงานสำนักงานเทศบาล ตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐

๖. ทางโทรสาร เทศบาลตำบลยางตลาด หมายเลข ๐ - ๔๓๘ - ๙๑๖๒๑

๗. ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางตลาด

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

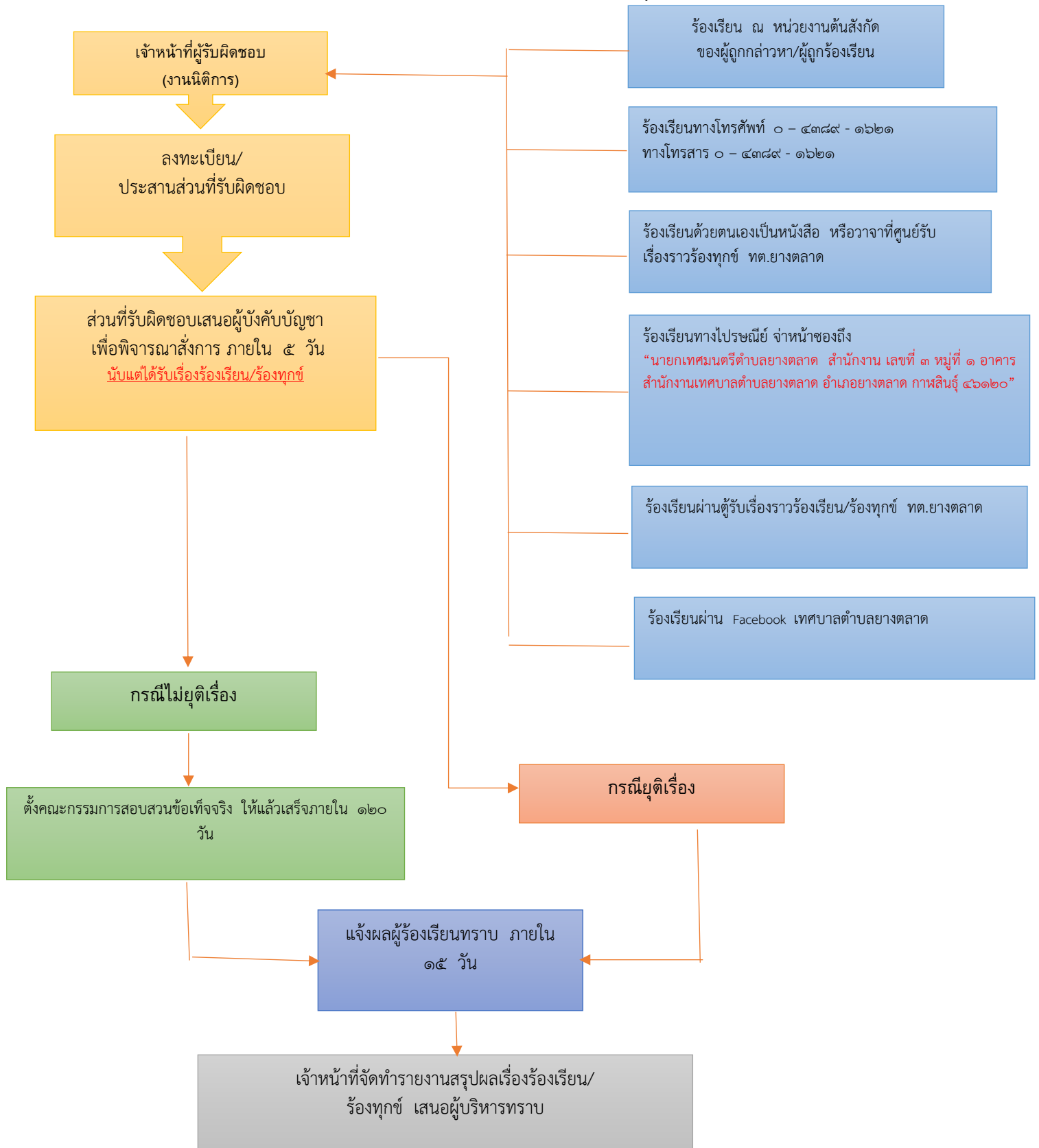
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓. ข้อเท็จจริง หรือพหุติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลยางตลาด รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ สรุปรูปร่างเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ เทศบาลตำบลยางตลาด เลขที่ ๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลยางตลาด อำเภอเมืองยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://Ytl.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ เลขที่ ๓ หมู่ที่ ๑ สำนักงานเทศบาล ตำบลยางตลาด อำเภอเมืองยางตลาด กาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลยางตลาด	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๓๘ - ๙๑๖๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ - ๔๓๘ - ๙๑๖๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลยางตลาด	ทุกวัน	ภายใน ๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด

ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลยางตลาด ดังต่อไปนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	เรียน รองปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล
.....	
.....	
.....	
.....	 (ลง
(ลงชื่อ).....	ชื่อ).....
(.....)	(.....)
ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง.....
ลงวันที่.....	ลงวันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด	เห็นชอบ
.....	
.....	
.....	
(ลงชื่อ).....	(ลงชื่อ).....
(.....)	(นายชัยเวช เกษรรัตน์)
ตำแหน่ง.....	นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด
ลงวันที่.....	ลงวันที่.....