



คู่มือแนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง

คำนำ

คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเขาเจ็ญฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจากทุกภาคีเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ส่งเสริมและคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ

โดยการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้อง จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑

วัตถุประสงค์

๑

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๓

แบบฟอร์ม

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเขาเจ็ญมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการประกอบกิจการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเขาเจ็ญ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขาเจ็ญ

๒. ช่องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาเจ็ญ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๗๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลเขาเจ็ญ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐๐
- ๓) ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.khaojeak.go.th>
- ๔) ทาง facebook www.facebook.com/เทศบาลตำบลเขาเจ็ญ

๓. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง
๔. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดังกล่าวอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๖. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

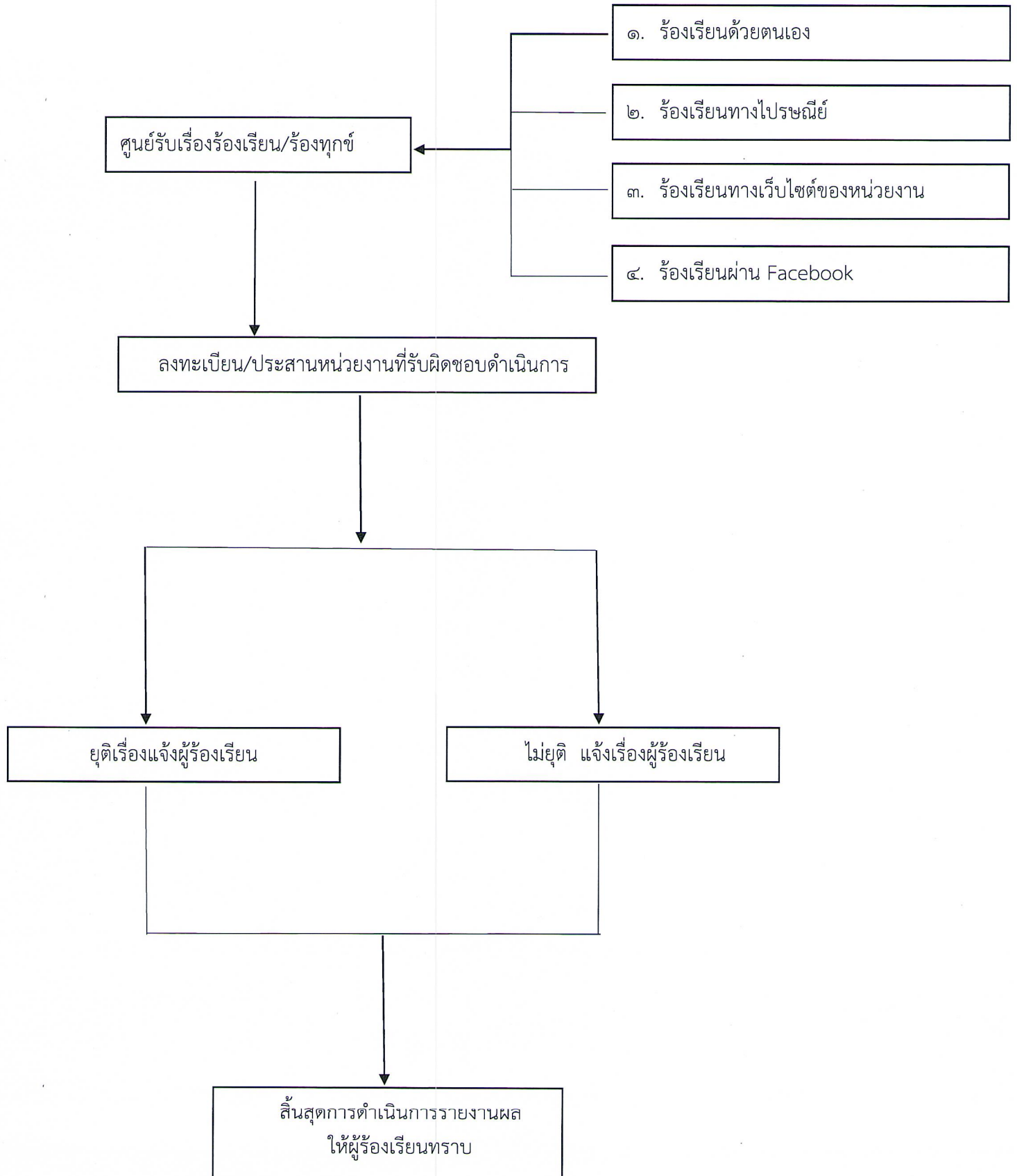
๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาเจ็ยก
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาเจ็ยก

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขาเจ็ยก
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลเขาเจ็ยก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาเจ็ยก

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

