



ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางปู โทร. ๐๗๓-๔๙๑๓๑๕

ที่ ปน ๕๒๗๐๑ / ๕ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) แจ้งเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

ตัวชี้วัดและข้อคำถามของแบบวัด OIT ตัวชี้วัด ที่ ๘ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๘.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ ๐๑๖ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย

- (๑) รายละเอียดของข้อมูลที่มีผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้-
ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริต
- (๒) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (๓) ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
- (๔) ส่วนงานที่รับผิดชอบ
- (๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี จึงรายงานผล การดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน เทศบาลตำบลบางปู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

๓. ขอกฎหมาย

๓.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)

๓.๒ คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๔. ข้อเสนอ..

๔. ข้อเสนอพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการตามตัวชี้วัด และองค์ประกอบข้างต้นมีความสมบูรณ์ครบถ้วน พร้อมรับการตรวจประเมิน ผู้รับผิดชอบการประเมินฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปรายงานผลการประเมินโดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ และหากเห็นชอบในรายงานฉบับนี้ ผู้รับผิดชอบจึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการประเมิน บนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวศุภิกา เจ๊ะเสาะ)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ทบ / กวินกร ทนเมธ



(นายมุฮัมมัดไซฟี หะแวกือจ)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล

- ๒๕๕๕๕๕๕๕๕๕๕๕ -



(นายอันณัส ชุนกา)
รองปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

เห็นชอบในนามเทศบาลเมืองพิษณุโลกต่อไป



(นายอับดุลเราะห์มาน วาอาอีตา)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบางปู

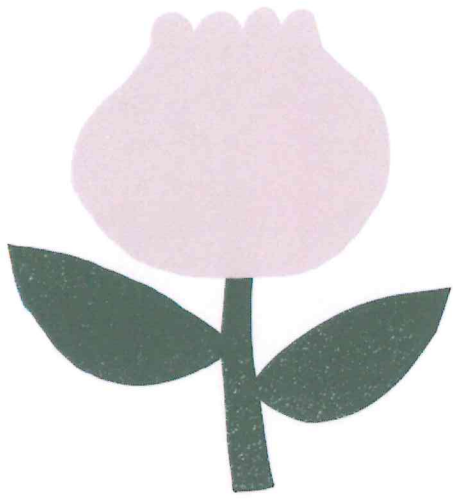
- อนุมัติ
 ไม่อนุมัติ

ว่าที่ร้อยตรี



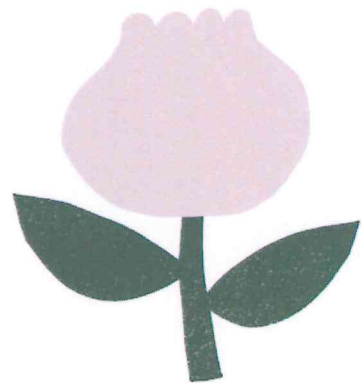
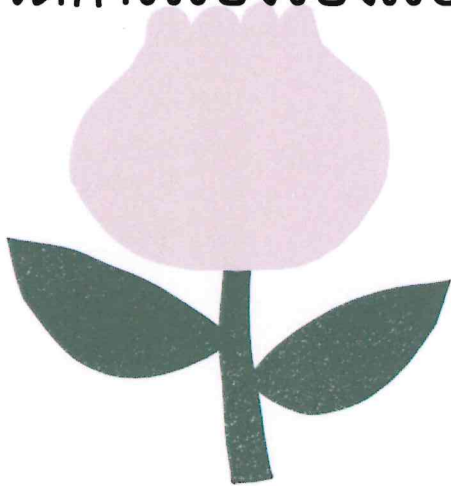
(ลูกมาน สะอะ)

นายกเทศมนตรีตำบลบางปู

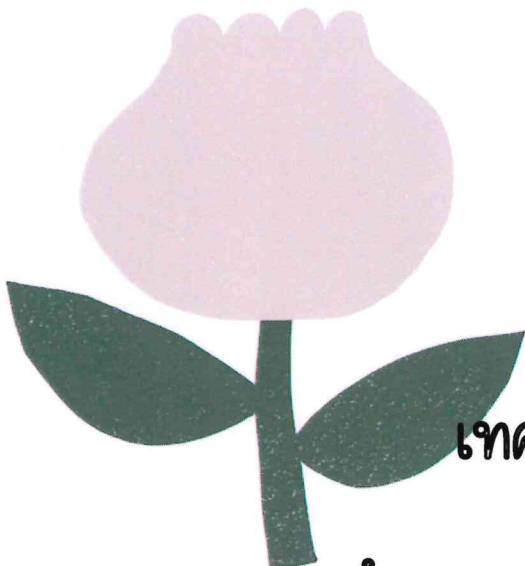


คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล



เทศบาลตำบลบางปู
อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

016



คู่มือแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลบางปู
อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบางปู มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของหน่วยงาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ เทศบาลตำบลบางปู ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางปู หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ
เทศบาลตำบลบางปู

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล	๘-๙

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบางปู

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางปูจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ เทศบาลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลบางปู ๔๐๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางปู ตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง สังกัดเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบางปู มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้.....

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good
Governance)

๗. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหาย
อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลบางปู เช่น การประพฤติ
มิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลบางปู การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ
ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗
และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อ
ดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบางปู
ตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและ
ประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบางปู ตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๒.๒ ทางไปรษณีย์ (สำนักงานเทศบาลตำบลบางปู ๔๐๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบล
บางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐)

๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓ - ๔๙๑๓๑๕ หมายเลขโทรสาร
๐๗๓๔ - ๙ ๑๓๑๕

๒.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๒.๕ เว็บไซต์ [http:// https://www.bangpu.go.th/](http://https://www.bangpu.go.th/) ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๖ Face book เทศบาลตำบลบางปู

๒.๗ สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลบางปู ๐๘๑ - ๙๓๖ ๓๗๓๓

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงาน
ราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแสดต่อเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/
ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติ
มิชอบเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเปิดให้บริการ
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางปู เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒. ทางไปรษณีย์ (๔๐๐ หมู่ ๓ สำนักงานเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๓๔๙ ๑๓๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๔. ทางไปรษณีย์ (๔๐๐ หมู่ ๓ สำนักงานเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๕๐)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๖. ร้องเรียนผ่าน Face book เทศบาลตำบลบางปู	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๗. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลบางปู ๐๘ ๑๙๓๖ ๓๗๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่.....

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลบางปู

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๓.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๑๓.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๓.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๓.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๓.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๔.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๔.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวม.....

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

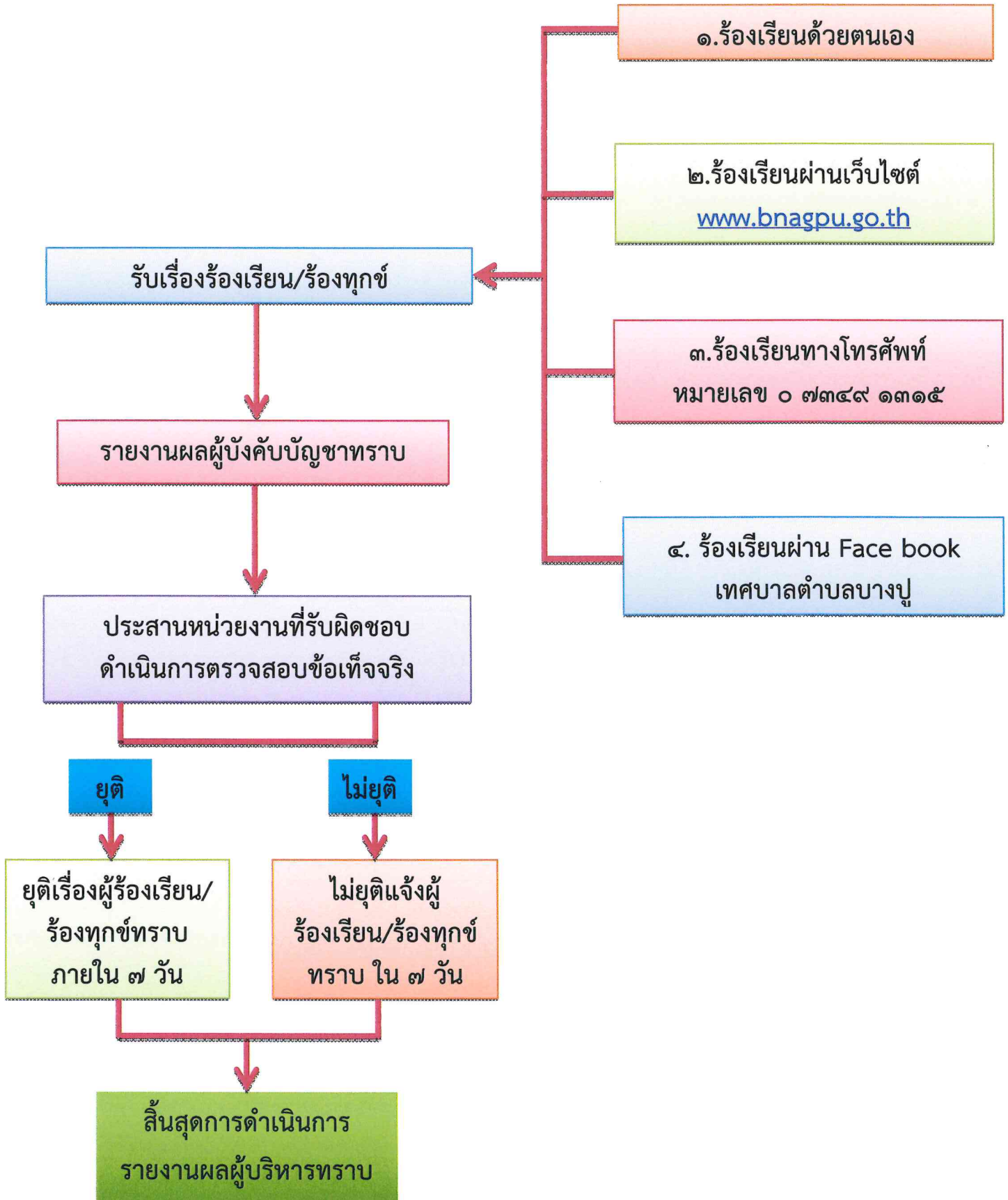
๑๖. มาตรฐานงาน

๑๖.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๖.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี บ้านเลขที่
หมู่ที่.....บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัดปัตตานี มีความประสงค์จะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน รองปลัดเทศบาล

.....

ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบางปู

.....

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบล.....

.....

ลงชื่อ
(.....)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบล.....

