



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

งานนิติการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ
จังหวัดชุมพร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและที่มา	๑
วัตถุประสงค์	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๓
ประโยชน์ของคู่มือ	๓
แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๔
ภาคผนวก	
- ประกาศเทศบาลตำบลพะโต๊ะ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
- คำสั่งเทศบาลตำบลพะโต๊ะ ที่ ๔๗/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
- คำสั่งเทศบาลตำบลพะโต๊ะ ที่ ๔๘/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

หลักการและที่มา

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลพะโต๊ะ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล และเพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านรับเรื่องร้องเรียนได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

เทศบาลตำบลพะโต๊ะ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นมา

วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพะโต๊ะและการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นไปตามมาตรฐานเดียว
๒. เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือบุคคลที่พบเห็นหรือทราบหรือสงสัยว่า พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะ กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ สามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางที่กำหนดไว้หลายช่องทาง
๓. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล พนักงานจ้างทุกประเภทในสังกัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะ
๔. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>๑. ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทาง ดังนี้</p> <p>๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ เลขที่ ๑๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐</p> <p>๑.๒ ทางไปรษณีย์ ส่งถึงนายกเทศมนตรีตำบลพะโต๊ะ เลขที่ ๑๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐</p> <p>๑.๓ กล้องรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลพะโต๊ะ</p> <p>๑.๔ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๕๓ ๙๐๗๒ ต่อ ๑๒</p> <p>๑.๕ เว็บไซต์ www.phato.go.th ช่องทางให้การออกข้อมูล</p> <p>๑.๖</p>	<p>มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมรวมทั้งหมด ช่องทาง</p>
<p>๒. งานนิติการรับเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ดำเนินการออกหนังสือตอบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการพิจารณา</p>
<p>๓. เรื่องร้องเรียนที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะรับพิจารณา ได้แก่ เรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือไม่ นอกเหนือจากนี้จะส่งผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป</p>	<p>เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหลักฐานที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน</p> <p>๒. ข้อกล่าวหาที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณาได้แก่</p> <p>๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือหลักฐานที่มาระบุชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน</p> <p>๒.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์</p>
<p>๔. ดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง</p>	<p>มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ</p>

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<p>๕. ดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง ว่าเป็นกรณีที่มีมูลหรือไม่มีมูล และจัดทำรายงานความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา</p> <p>๕.๑ กรณีไม่มีมูล เสนอให้ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>๕.๒ กรณีมีมูล เสนอให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยต่อไป</p>	<p>รายงานข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง</p>
<p>๖. ดำเนินการสอบสวนทางวินัย</p> <p>๖.๑ กรณีกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงโทษ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ว่ากล่าวตักเตือน, ทำทัณฑ์บน - ภาคทัณฑ์, ตัดเงินเดือน - ลดขั้นเงินเดือน <p>รายงาน ก.จังหวัดพิจารณา และดำเนินการตามมติ ก.จังหวัด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>๖.๒ กรณีกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงเสนอผู้บังคับบัญชาลงโทษ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปลดออก - ไล่ออก <p>เสนอเรื่องต่อ ห.จังหวัดพิจารณา และดำเนินการตามมติ ก.จังหวัด และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>รายงานผลการสอบสวนต่อผู้บังคับบัญชาภายใน ๑๘๐ วัน</p>

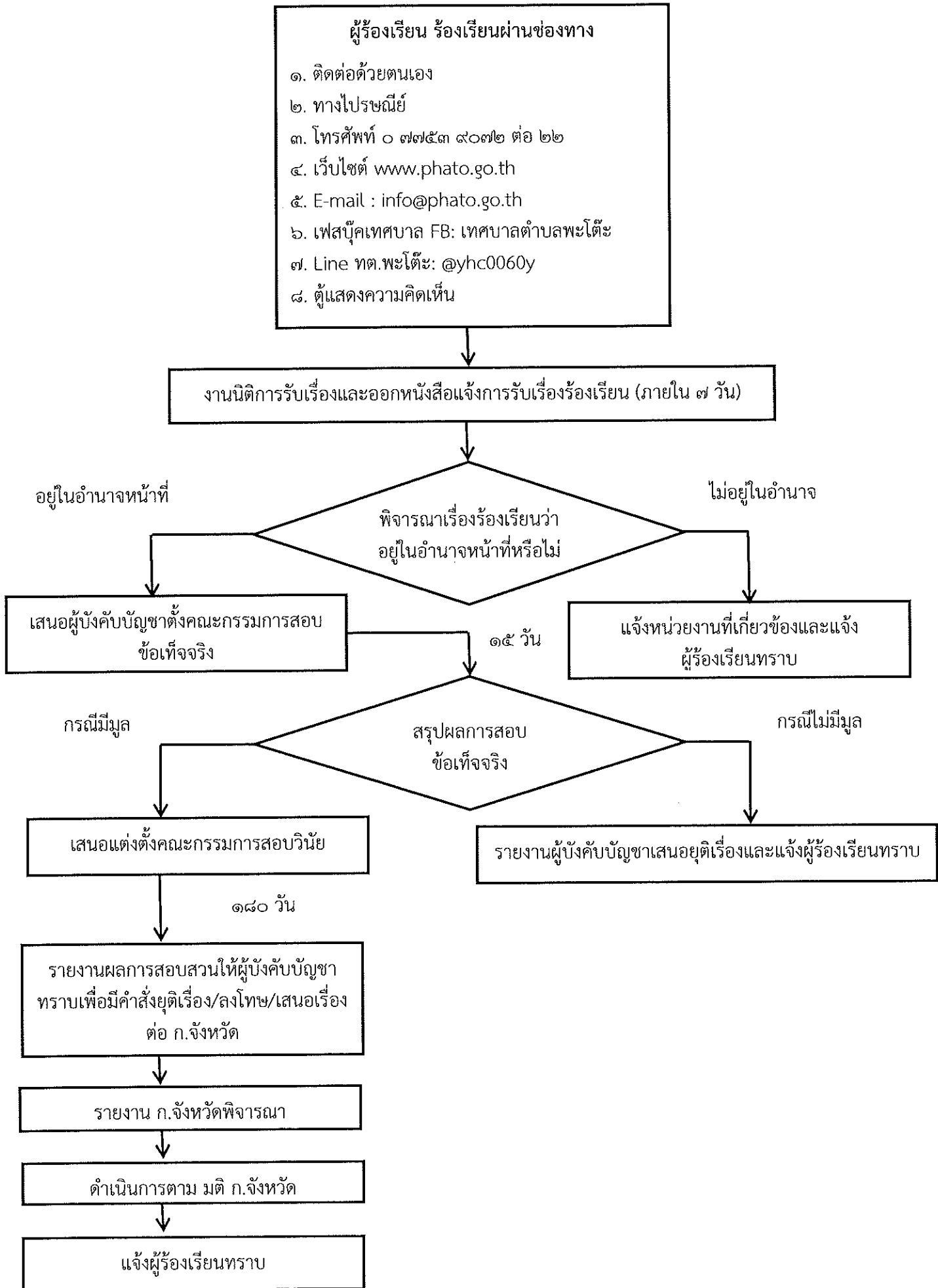
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน
๒. สรุปผลการดำเนินการ

ประโยชน์ของคู่มือ

๑. ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะรับทราบ และเข้าถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะ
๒. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพะโต๊ะ มีความชัดเจน เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ภาคผนวก



ประกาศเทศบาลตำบลพะโต๊ะ

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

.....
ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.)ได้กำหนดกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอน วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลตำบลพะโต๊ะ จึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่” ณ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ งานนิติการ สำนักปลัด ชั้น ๒ เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

๒. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลพะโต๊ะ เลขที่ ๑๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐

๓. โทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๓ ๙๐๗๒ ต่อ ๒๒

๔. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลพะโต๊ะ www.phato.go.th

๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : info@phato.go.th

๖. เฟสบุ๊กเทศบาล FB: เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

๗. Line ทต.พะโต๊ะ: @yh0060y

๘. ตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพะโต๊ะ

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็นทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายประยูร แดงสกล)

นายกเทศมนตรีตำบลพะโต๊ะ



คำสั่งเทศบาลตำบลพะโต๊ะ

ที่ ๔๗/ ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

.....
ตามที่เทศบาลตำบลพะโต๊ะ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการนี้ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|--|--------------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลพะโต๊ะ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกองคลัง | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการประปา | กรรมการ |
| ๗. นักวิชาการตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการและเลขานุการ |
| ๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยคณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายประยูร แดงสกล)

นายกเทศมนตรีตำบลพะโต๊ะ



คำสั่งเทศบาลตำบลพะโต๊ะ

ที่ ๔๘/ ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

.....
ตามที่เทศบาลตำบลพะโต๊ะ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนนั้น

ดังนั้น เทศบาลตำบลพะโต๊ะ จึงขอแต่งตั้ง นางสาวสุพัตรา ชูโชติ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ และนางจิรนนท์ ปานเจิม ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายประยูร แดงสกล)
นายกเทศมนตรีตำบลพะโต๊ะ