



**คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

**เทศบาลตำบลยุโป
อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา**

 เทศบาลตำบลยุโป จังหวัดยะลา
 โทรศัพท์ : 073-270-084
 เว็บไซต์ : www.yupo.go.th



ประกาศเทศบาลตำบลยุโป
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใช้อำนาจอธิปไตยในการปกครองและการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ เป็นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้แก่คนในท้องถิ่น จึงเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีความเข้าใจสภาพและรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานและการดำเนินการของเทศบาลตำบลยุโป ที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน ทำให้มีโอกาสที่จะปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบได้

เทศบาลตำบลยุโป ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลยุโปขึ้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลยุโป เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน รวมถึงอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่วางไว้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายนิรันดร์ เพชรแท้)

นายกเทศมนตรีตำบลยุโป

คำนำ

เทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลยุโป จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลยุโป โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่าง จากคู่มือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียน และได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลยุโปให้ดียิ่งขึ้น

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลยุโป

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2
บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กระบวนการพิจารณาการดำเนินการ ส่วนงานที่รับผิดชอบ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต		6
ภาคผนวก	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่	

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลยุโปเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลยุโป จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลยุโป

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤตินิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

2.1 เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

2.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบของเทศบาลตำบลยุโป มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ 2

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลอุโป มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เปรียบเทียบ และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
 - 1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
 - 1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
 - 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน
 - 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
 - 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - 2.6 ระบุวัน เดือน ปี
 - 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95000 โทร. 073-270084

5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ https://www.yupo.go.th/form_appeal.php

5.3 ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

บทที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

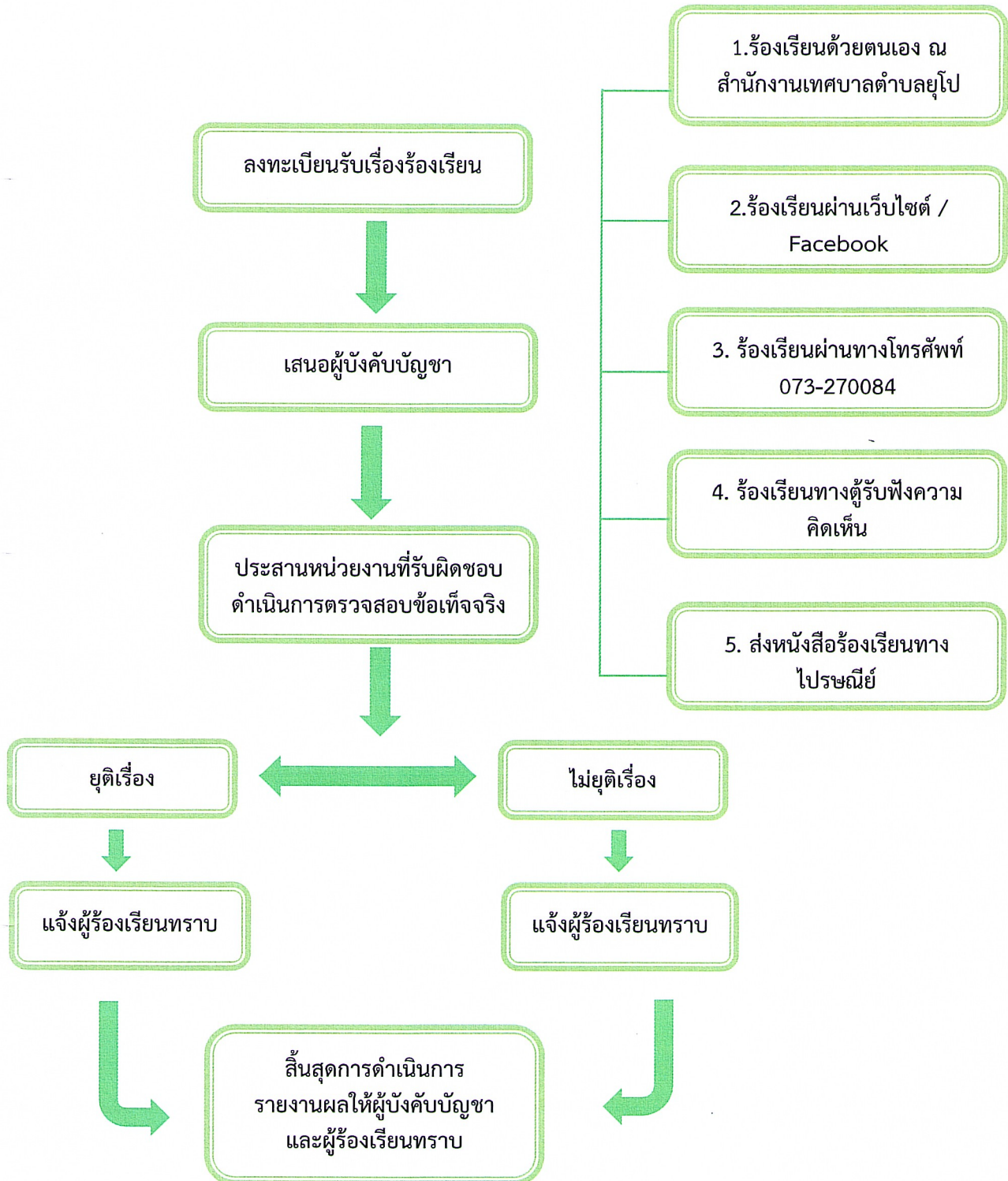
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

1. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลยุโป พนักงานจ้างเทศบาลตำบลยุโป เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลยุโป และพนักงานจ้างเทศบาล เทศบาลตำบลยุโป รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียน การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลยุโป ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
3. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือ ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อนายกเทศมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้
4. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
5. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีตำบลยุโป ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ นายกเทศมนตรีตำบลยุโปและยุติเรื่อง
6. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูก กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
7. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลยุโป ภายใน สามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง
8. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลยุโป เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วน ราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็น ไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลยุโป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา



บทที่ 4
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลยุโป	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ / Facebook	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
3. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 073-270084	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดราชการ
4. ร้องเรียนทางตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
5. ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยุโป

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์..... E-Mail.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลตำบลยุโป
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง

(รายละเอียด).....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น
เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

1).....จำนวน.....ฉบับ

2).....จำนวน.....ฉบับ

3).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

***ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกปกปิดเป็นความลับ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

