



คู่มือการดำเนินการ
จัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี



คำนำ

คู่มือการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริตของเทศบาลตำบลเขาไม้แก้วให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเขาไม้แก้วจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
● หลักการและเหตุผล	๑
● วัตถุประสงค์	๑
● การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว	๒
● บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
● ขอบเขตการร้องเรียนการทุจริต	๓
● คำจำกัดความ	๓
● ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๔
● หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
● แผนผังการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
● ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
● การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน	๗
● การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
● การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๘
● การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๙
● การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๙
● มาตรฐานงาน	๙
● แบบฟอร์ม	๙
ภาคผนวก	
● แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๑

คู่มือการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเขาไม้แก้วทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่ วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเขาไม้แก้ว เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน และผู้แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว

ด้วยเทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว ได้ให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามนโยบายรัฐบาลซึ่งได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และมีเจตนาารมณ์ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี เพื่อให้สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่ได้กำหนดดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบ ในการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถป้องกันการรับสินบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน จัดตั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตคอร์ปชั่น

๔.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๔.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับกาป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ขอบเขตการร้องเรียนการทุจริต

๕.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๕.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๕.๓ กรณีขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๕.๔ กรณีขอร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โทรศัพท์ ๐-๓๘๐๗-๒๖๓๔

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/ เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้เสีย”

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว

“การจัดการข้อร้องเรียน”

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนการทุจริต”	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“ข้อร้องเรียน”	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
“คำร้องเรียน”	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๗.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว เลขที่ ๔๔/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๕๐

๗.๒ ทางไปรษณีย์

ที่อยู่ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว เลขที่ ๔๔/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๕๐

๗.๓ เว็บไซต์ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว

<http://www.khaomaikaew.go.th>

- แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (Banner ด้านขวาของ website)



๗.๔ Facebook “เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี Kmk Pr”

๗.๕ ทางโทรศัพท์

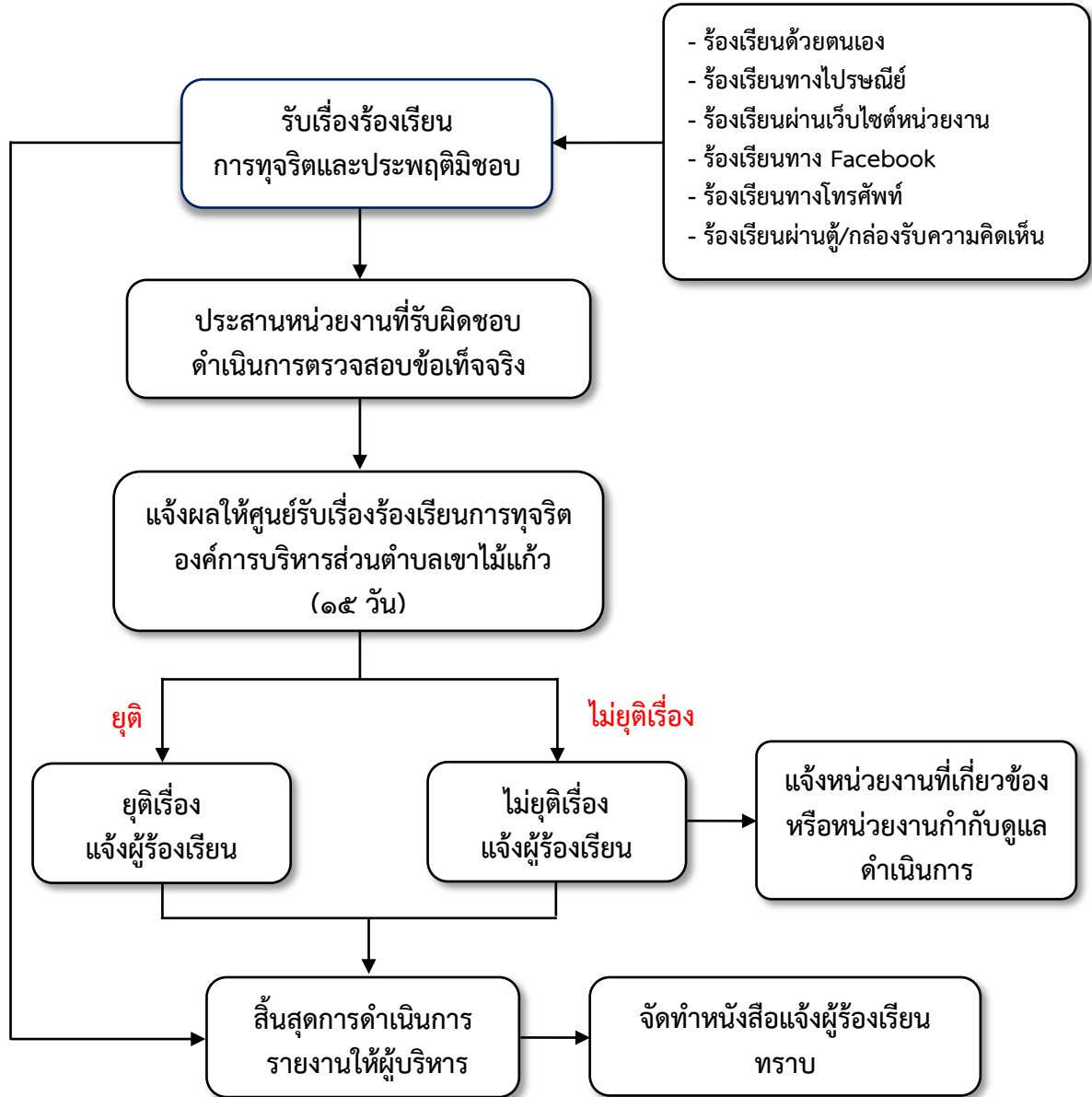
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๐๗-๒๖๓๔-๕

๗.๖ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร)

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๘.๑ ระบุชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๘.๒ ระบุวัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๘.๓ ระบุข้อเท็จจริงแห่งพฤติการณ์ว่ามีมูลในการกระทำความผิดมากน้อยเพียงใด เพียงพอที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถสอบสวน แสวงหาข้อเท็จจริง และแสวงหาพยานหลักฐานได้หรือไม่
- ๘.๔ ถ้ามีพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ให้ระบุไว้ด้วย โดยให้ใช้คำสุภาพ

แผนผังการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
- ๙.๒ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๙.๓ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา
- ๙.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๙.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๙.๖ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๙.๗ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๙.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว http://www.khaomaikaew.go.th	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอ บางละมุง จังหวัดชลบุรี Kmk Pr	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลคำร้องลงในแบบฟอร์มคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมพยานหลักฐาน (ถ้ามี) หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ยินยอมลงลายมือชื่อในคำร้องนั้น ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้พิจารณาและให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีนายกเทศมนตรีตำบลเขาไม้แก้วพิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมหรือเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์แห่งสาธารณะ อาจพิจารณาให้รับคำร้องเช่นนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๑๑.๒ กรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- (๑) มีชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง และสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเหตุและเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น และต้องใช้คำสุภาพ
- (๓) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง กรณีร้องทุกข์แทนต้องมีใบรับมอบอำนาจ กรณีลงลายพิมพ์นิ้วมือต้องมีพยานลงลายมือชื่อรับรองลายพิมพ์นิ้วมือไม่น้อยกว่าสองคน

๑๑.๓ เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดแล้วโดยเร็ว แล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลเขาไม้แก้วพิจารณาสั่งการต่อไป

๑๑.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน /ทราบ

๑๒.๑ กรณีการร้องเรียนข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือส่วนราชการภายในที่ครอบครองข้อมูลจากผู้ร้องได้ยื่นคำร้องขอและหน่วยงานสามารถเปิดเผยได้ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๒.๒ กรณีการร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กิ่งก้านเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ กรณีร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาไม้แก้วทุกระดับ รวมถึงการประพฤติตนอันอาจเสื่อมเสียทางวินัยราชการหรือศีลธรรมอันดี ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้งานกฎหมาย และคดี ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล โดยเร็วและให้ผู้ร้องเสนอรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเขาไม้แก้วทราบ และพิจารณาสั่งการโดยด่วน พร้อมแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องและแจ้งเบาะแส ฯ ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒.๔ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในเขตอำนาจของเทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่รับเรื่องดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดส่งข้อมูลคำร้องหรือเอกสารข้อมูลต่าง ๆ (ถ้ามี) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว แล้วแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒.๕ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจมีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีการร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บริหารทราบเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียน ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลเขาไม้แก้วดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเขาไม้แก้ว

อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาไม้แก้ว

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....แผ่น

๒.จำนวน.....แผ่น

๓.จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)