



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู โทร ๐-๔๒๑๖-๓๗๖๕

ที่ สน.๕๖๓๐๑.๑๒/ ๒๕๖

วันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติบังคับใช้คู่มือการปฏิบัติงานแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโคกภู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้อเท็จจริง

ตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ ได้มีมติเห็นชอบสำหรับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปีงบประมาณ โดยให้หน่วยงานที่เข้ารับ การประเมินเข้าร่วมการบูรณาการร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) เพื่อปรับปรุงแนวทางและเครื่องมือการประเมินให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ

ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) ของเทศบาลตำบลโคกภู งานนิติการจึงได้รวบรวมข้อมูล และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดย่อยที่ ๘.๕ การส่งเสริมความโปร่งใสของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ หากพิจารณาเห็นชอบโปรดลงนามตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกข้อความฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

ภิกษุณี

(นางสาวภิญญรัตน์ วิสมิตนันท์)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

- เกือบเต็ม

(ลงชื่อ)

(นางสุกิตตรา เครือบุญดี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

- เกือบเต็ม

(ลงชื่อ)

(นายศรฤทธิ์ ดาบพลอ่อน)

รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

นายกมลเพชร

(ลงชื่อ)

(นายกมลเพชร พ้ออมาตย์)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

() อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เพราะ

(ลงชื่อ)

(นายวงษ์เพชร สอนสุน)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู



คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโคกภู
ประจำปี พ.ศ. 2569



เทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

คำนำ

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดสกลนคร ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น วางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ภาครัฐ รวมถึงยังมีหน้าที่สำคัญในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสาน ติดตาม อย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ งานนิติการได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้ จัดทำขึ้นนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงส่วนรวมและส่วนราชการ

งานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๕. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๗. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๙. ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๑ มาตรฐานคุณภาพงาน	๖
๑๒.ระบบติดตามประเมินผล	๗
๑๓. แบบฟอร์มที่ใช้	๗

ภาคผนวก

คู่มือการปฏิบัติงานแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลโคกภู ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๙

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู
- ๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานให้แก่ผู้ร้องเรียนและบุคคลภายนอกได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการของเทศบาลตำบลโคกภู
- ๑.๔ เพื่อให้การดำเนินการของเทศบาลตำบลโคกภูมีมาตรฐานและยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
- ๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภู ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัติงานนี้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน โดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลมีหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต พร้อมทั้งติดตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการ ทั้งยังจัดทำข้อเสนอแนะและรายงานผลให้แก่ผู้มีอำนาจได้ทราบ

๒.๒ กรณีการร้องเรียน แยกพิจารณาได้เป็น ๓ กรณี ดังนี้

๑. กรณีผู้ร้องเรียนร้องโดยตรงต่อเทศบาลตำบลโคกภู
๒. กรณีร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกภู/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัดสกลนคร
๓. กรณีร้องเรียนผ่านสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

เป็นต้น

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีการกระทำโดยทุจริตในส่วนราชการ เช่น การเรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อจูงใจให้ผู้นั้นกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าการนั้นชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำโดยทุจริตในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องระบุชื่อ – สกุลจริง ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เพื่อการตรวจสอบว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้มีตัวตนจริง มิใช่การร้องเรียนโดยการกลั่นแกล้งบุคคลใดและเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นกรรณการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยไม่ระบุชื่อ - สกฺลจรง ข้อมูลเกียวกับทืออยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ จะต้องปรากฏรายละเอียดของเบาะแส หรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการต่อไปได้ ไม่เช่นนั้นจะมีลักษณะบ้ตรสนเทห์เป็นคฺลยพินิจของหน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

๒. ผู้ร้องเรียนมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและมีพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริง ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อกำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อกำเนินการตรวจสอบว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้เพื่อกำเนินการป้องกันมิให้มีการร้องเรียน โดยกลั่นแกล้งบุคคลใด

๓. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่จะรับพิจารณาได้เฉพาะกรณีทีระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน เพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อกำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

๔. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดทีมีลักษณะเป็นการส่อเสียดหยาบคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

๕. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ต้องเป็นกรณีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๖. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนการทุจริตข้อเท็จจริง อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

๗. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องทีมีมูลเหตุเกิดขึ้นจริงโดยผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็นข้าราชการ

๘. ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน เว้นแต่การเปิดเผยในกรณีทีมีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

๙. เรื่องร้องเรียนทีมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สมารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดทีกล่าวมาข้างต้นนั้น จะยุติเรื่องทันที

๑๐. เรื่องทีนำมาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องทีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อกำแสวงหาประโยชน์ทีมิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั่ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกรหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๒.) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายทีอยู่ในความรับผิดชอบ และกฎหมายอื่นทีกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๓.) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

๕. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่ทำให้กระทำโดยเจตนาสุจริตหน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ที่ไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผย

๖. ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑.) ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่นหมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

๒.) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง

๓.) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบเรื่องร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔.) ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕.) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๗. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องเรียนเรื่องด้วยตนเองผ่านงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

๒. ผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน www.kokphu.go.th ในหัวข้อช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต

๓. ผ่านทางเพจ Facebook ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโคกภู

๔. ผ่านทางไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู ส่งมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

๒๐๓ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ๔๗๓๑๐

๕. โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๑๖๓๗๖๕

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโคกภู

๑. นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู มีหน้าที่พิจารณาและสั่งการตามที่ได้รับรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

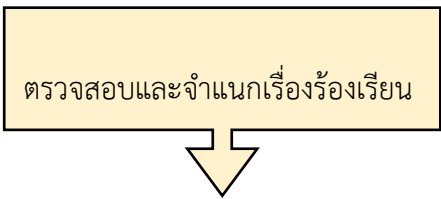
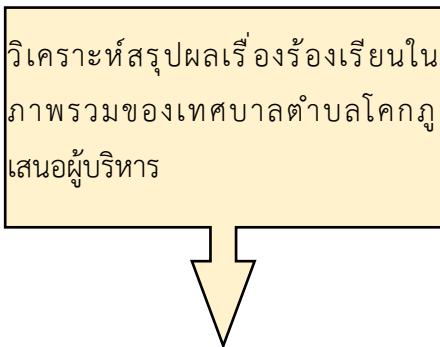
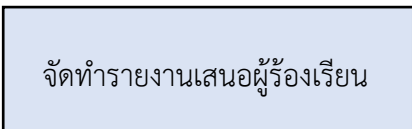
๒. ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดของผู้ที่ถูกร้องเรียน มีหน้าที่ชี้แจงและอธิบายกรณีตามที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดหน่วยงานตนถูกร้องเรียนการทุจริต และรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการชี้แจงและติดตามกรณีตามข้อร้องเรียนต่อนิติกร เพื่อให้นิติกรดำเนินการรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่อไป

๙. (Work Flow) ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโคกภู

ขั้นตอนการทำงาน (work flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ		๕ นาที	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารทราบ หากพบว่าเรื่อง เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใดให้ส่ง เรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบ ทางหนึ่งด้วย		๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล		๓ วัน	สำนัก/กองที่ ถูก ร้องเรียน
ติดตามความคืบหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลาซึ่ง ประสานเบื้องต้นให้ ส่งภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผลความคืบหน้าในภาพรวมของ เทศบาลตำบลโคกภู - กรณี หากพบ ข้อมูลไม่ ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ ดำเนินการสรุป เสนอผู้บริหารต่อไป		๒ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ		๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเรียนให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ให้งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
๒. งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย
๓. หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล
๔. งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบการกระทำ ความผิด เช่น ความผิดทางอาญา/วินัย/ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
๕. พิจารณาข้อร้องเรียน
 - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
๖. งานนิติการ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
 - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน
 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
๗. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

๑๑. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคคลกรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กองงาน ที่ถูกร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลาโดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนและรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติการ
๖	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วนและรายงานให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา	งานนิติการ

๑๒. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๑๓. แบบฟอร์มที่ใช้

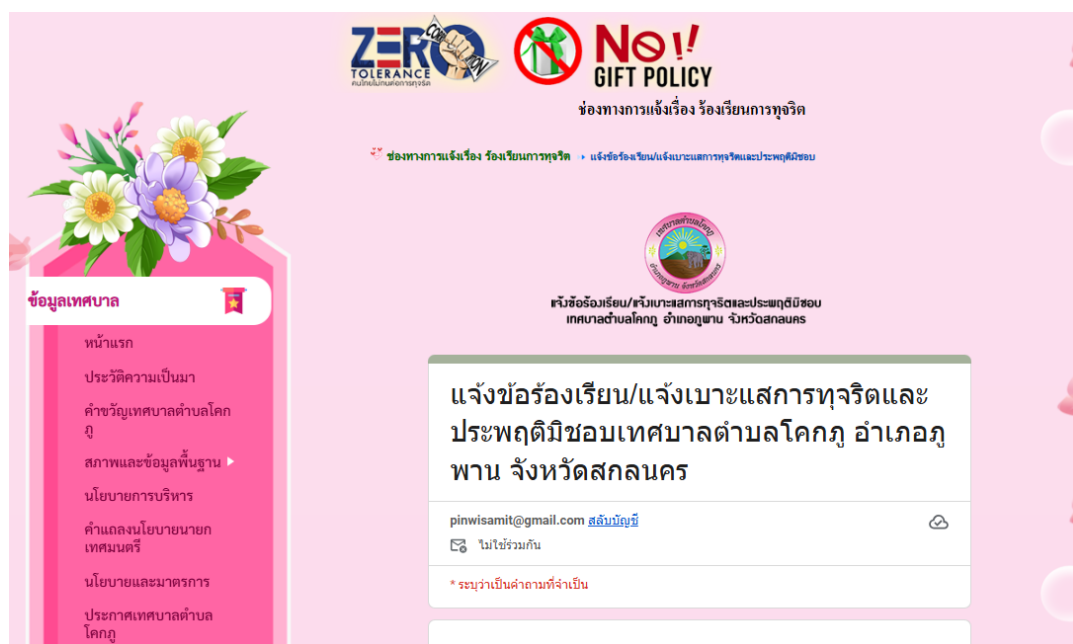
แบบแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลโคกภู

ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน www.kokphu.go.th

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.kokphu.go.th>
๒. เลือกแบนเนอร์ฝั่งขวามือ หัวข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. กรอกรายละเอียด ตามแบบฟอร์มที่ปรากฏหน้าเว็บไซต์



ช่องทางการร้องเรียนผ่านเพจ Facebook ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลโคกภู

ช่องทางการ
ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลโคกภู/100088038634225/



หนังสือร้องเรียน/กล่าวหา

ที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ขอกกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

จึงขอให้เทศบาลตำบลโคกภู ดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

[illegible]

(.....)

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)