



แนวทางปฏิบัติทำยประกาศเทศบาลตำบลชนบท

เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)

.....



งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลชนบท

โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๘-๗๑๔๙ ต่อ ๒๑๐

<https://cnb.go.th>

คำนำ

เทศบาลตำบลชนบท เป็นองค์กรที่ดำเนินงาน ตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานทางจริยธรรม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เทศบาลตำบลชนบท จึงจัดทำ แนวปฏิบัติท้ายประกาศ เทศบาลตำบลชนบท เรื่อง นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy) เพื่อใช้ เป็นแนวทางปฏิบัติให้ พนักงานเทศบาล ครูผู้ดูแลเด็ก พนักงานจ้างเทศบาลตำบลชนบท ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเบาะแส เมื่อพบเห็นการกระทำผิด พฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติดี ขอบของบุคลากร เทศบาลตำบลชนบท โดยมั่นใจได้ว่าการร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแสนั้น จะได้รับการ ตอบสนองอย่างจริงจัง และจะได้รับความคุ้มครองอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการ ร้องเรียน ให้ข้อมูล หรือแจ้งเบาะแสนั้นๆ

เทศบาลตำบลชนบท ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติดีขอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดีขอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลชนบท อำเภอชนบท
จังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลชนบท	๔
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	

๑.หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลชนบท มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลชนบททุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การ ร้องเรียนการทุจริตโดยมี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลชนบท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ตั้ง ๓๔๕ หมู่ที่ ๑๒ ถนนชนบท-กุดรู อำเภอนบพ จัหวัดขอนแก่น ๔๐๑๘๐ (๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ที่ <https://www.cnb.go.th> เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริต (๓) ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมเทศบาลตำบลชนบท (๔) ร้องเรียนทาง FACEBOOK (เฟซบุ๊ก) เทศบาลตำบลชนบท จังหวัดขอนแก่น <https://www.facebook.com/cnbmuni> (๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์: ๐๔๓-๒๘๗-๑๔๔

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลชนบท จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลชนบท เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มี มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความ เชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลชนบทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตจังหวัดขอนแก่น

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน, ร้องทุกข์, การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น, การชมเชย, การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, เว็บไซต์

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคำนึงจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคำนึงจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/๗) ปฏิบัติ.....

๓) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลชนบท งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ตั้ง ๓๔๕ หมู่ที่ ๑๒ ถนนชนบท-กุดชุม อำเภอนบพิตำ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๘๐
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ที่ <https://www.cnb.go.th> เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริต
๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมเทศบาลตำบลชนบท
๔. ร้องเรียนทาง FACEBOOK (เฟซบุ๊ก) เทศบาลตำบลชนบท จังหวัดขอนแก่น
<https://www.facebook.com/cnbmuni>
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์: ๐๔๓-๒๘๗-๑๔๔

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

- ๖.๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลชนบท ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
 - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๖.๑.๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
- ๖.๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
 - ๖.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๖.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๖.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิด (หรือแจ้งช่องทางของการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
 - ๖.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
 - ๖.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
 - ๖.๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี
 - ๖.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๖.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- ๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - ๕.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
 - ๕.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
 - ๕.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๖.๒

๗. ขั้นตอนและกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลชนบท

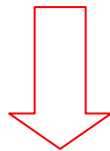
๑. มาด้วยตัวเอง ติดต่อขอรับ
แบบคำร้องที่
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักปลัดเทศบาลตำบลชนบท
พร้อมเขียนคำร้อง
ตามแบบที่ เทศบาลตำบลชนบท
กำหนด

๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
หมายเลข:
๐๔๓-๒๘๗-๑๔๙

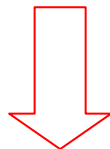
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
ที่ <https://www.cnb.go.th>
[เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์](https://www.cnb.go.th)
แจ้งเบาะแสร้องเรียนการทุจริต

๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์
ยุติธรรมเทศบาลตำบล
ชนบท
อ.ชนบท จ.ขอนแก่น

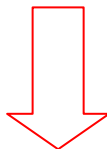
๔. ร้องเรียนทาง FACEBOOK
(เฟซบุ๊ก) เทศบาลตำบลชนบท
จังหวัดขอนแก่น
[https://www.facebook.co
m/cnbmuni](https://www.facebook.com/cnbmuni)



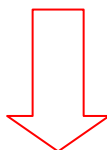
เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับ



เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ภายใน ๑ วัน



แจ้งเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบหรือรวบรวมข้อเท็จจริงข้อเท็จจริงภายใน ๕ วัน



เสนอผู้บริหารลงนามหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑ วัน