



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

งานนิติการ เทศบาลตำบลเทพวงศา

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเทพวงศา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชน โดยร่วมกันกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่อง ทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน(WorkInstruction) ของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานจัดการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเทพวงศา

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเทพวงศา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ ปลุกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวความหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดเทศบาลตำบลเทพวงศา

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตลอดจนผ่านทาง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ บทบาทในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานอีกด้วยนั้น ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่อง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลเทพวงศาถือปฏิบัติงานกระบวนการและคู่มือจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒๕๔๖ มาตราพ.ศ. ๓๘ ที่กำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนกส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งให้ ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณี ที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เทศบาลตำบลเทพวงศา และสำนักงานตรวจและประเมินผล (กลุ่มร้องเรียน)แนวทางเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการและบูรณาการการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส การทุจริต ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

๓. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการดำเนินการทุจริตและประพฤตินิยมชอบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลเทพวงศา

โดย ผ่านทางช่องทาง ๔ ช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๕-๔๒๙๒๐๗-๘

๓. ร้องเรียนทางfacebook สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา

๔. เว็บไซต์“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤตินิยมชอบ เทศบาลตำบลเทพวงศา

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

๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในเทศบาล รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยง กับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของสำนักงาน ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด ให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๕. กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการ

หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลเทพวงศา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ๒๕๓๗ และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ของรัฐในสังกัดเทศบาลตำบลเทพวงศากระทำความผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบละเมิด

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

๖. กลุ่มตรวจสอบและประเมินผล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑) เป็นหน่วยที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดตามการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา

๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ของเทศบาลตำบลเทพวงศา

๓) สรุปวิเคราะห์และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของงานนิติการ

๔) ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่และแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๕) จัดทำระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนและพัฒนาเครือข่าย เพื่อลดปัญหาการดำเนินการภายในเขตเทศบาลตำบลเทพวงศา

๖) จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตให้ถูกต้องครบถ้วน เอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับนโยบาย

๗) สรุป/วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต ในภาพรวม เสนอผู้บริหารในเขตบริการของเทศบาลตำบลเทพวงศา

๗. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนา ระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลเทพวงศาการประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนเช่น และจรรยาบรรณข้าราชการสำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศาหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการของเทศบาล การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๔ ทาง อันได้แก่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๕-๔๒๙๒๐๗-๘
๓. ร้องเรียนทางfacebook สำนักงานเทศบาลตำบลเทพวงศา
๕. เว็บไซต์ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลเทพวงศา”
<http://www.thepwongsa.go.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและพนักงานเทศบาล กระทำความผิด ทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิด และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๑ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นข้อเท็จจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลเทพวงศา

๘.๓ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และ เป็นฐานข้อมูล

๘.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อม ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเป็นที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ระบุไว้ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าขึ้นอยู่กับการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาทั้งนี้

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาพิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเทพวงศา รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส ๔ ช่องทางตามที่กำหนด	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๒	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๓	คัดแยกวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และจัดทำหนังสือไปยังหัวหน้าศูนย์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๔	หัวหน้าศูนย์พิจารณา ลงนาม ลงนาม	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๕	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงขั้นตอนการตรวจสอบโดยชัดเจน	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๖	ติดตามความก้าวหน้าและรับรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา

ลำดับ	กระบวนการ	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๗	เสนอหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๘	จัดเก็บข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การประมวลผล และสรุป วิเคราะห์	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา
๙	จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร	ภายใน ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเทพวงศา

