

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์มีบทบาทหน้าที่และภารกิจในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	2
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	4
9. การบันทึกข้อร้องเรียน	4
10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	5
11. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	5
12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านพร้าวทราบ	5
13. มาตรฐานงาน	5
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุ	

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

1. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านป้องกันปราบปราม ทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการในเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และความโปร่งใส ในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาการกลยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อ การบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประกอบด้วย

- 1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง
- 1.2 ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
- 1.3 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 044-961001-3
- 1.4 ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน
- 1.5 ร้องเรียนผ่าน Facebook ของหน่วยงาน
- 1.6 ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)
- 1.7 ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://www.nonsombun-muni.go.th/>

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติดีมีชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติดีมีชอบ ใช้ เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการส่งเสริมและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3.1 เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3.2 ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

3.3 เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมี ขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

3.4 คัดกรองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

3.5 ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรม กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.6 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการคุ้มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้า ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

4.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

4.2 ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

4.3 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 044-961001-3

4.4 ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน

4.5 ร้องเรียนผ่าน Facebook ของหน่วยงาน

4.6 ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)

4.7 ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://www.nonsombun-muni.go.th/>

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดีมีชอบ

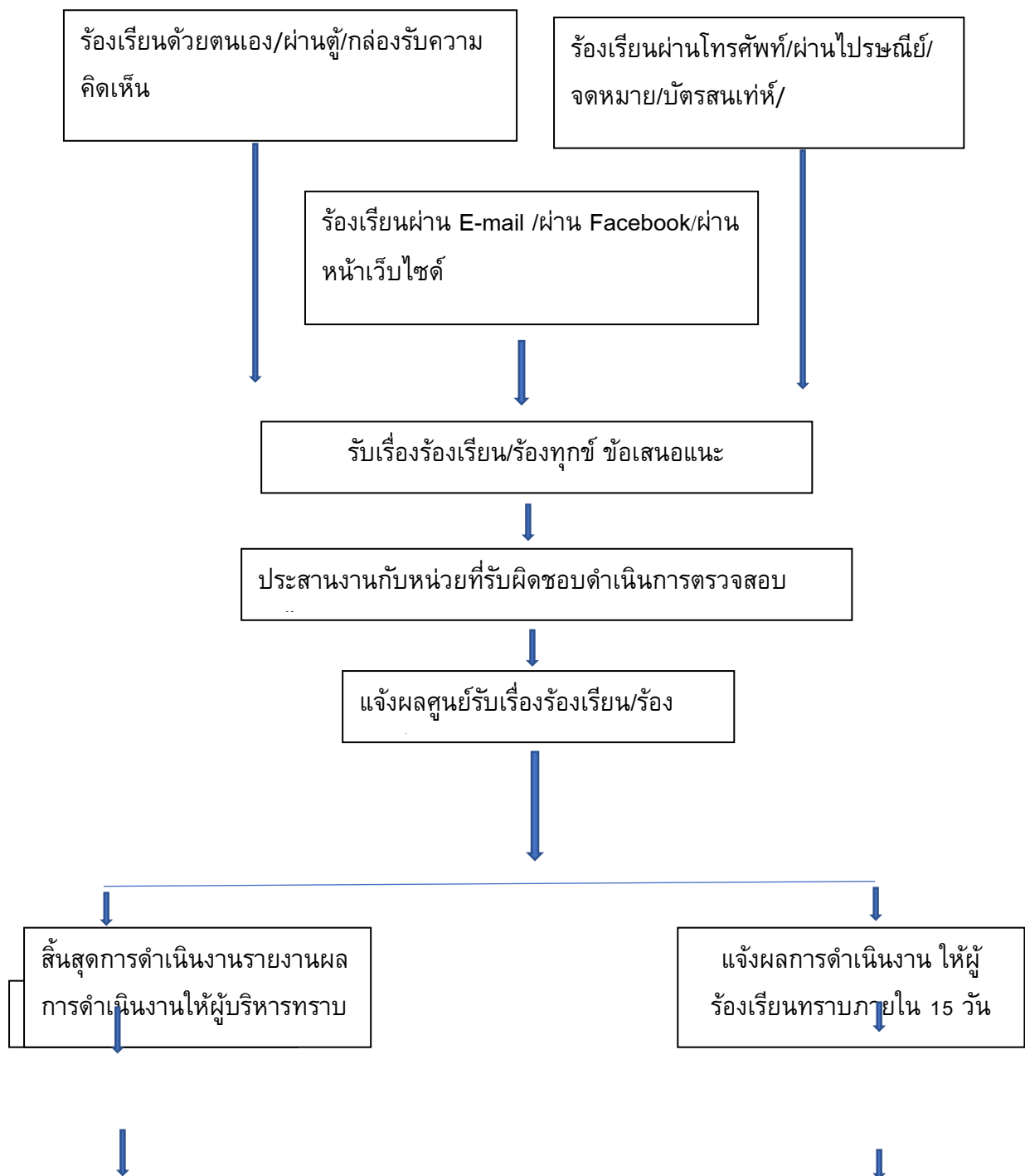
5.1 ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

5.2 วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

5.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน มีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถ ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

5.4 ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

7.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 044-961001-3	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ http://www.nonsombun-muni.go.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วัน ทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์เห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาได้

9.2 กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

9.2.1 มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

9.2.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องนั้นตามสมควร

9.2.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

9.2.4 มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจ

9.3 เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์สั่งการทันที

9.4 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผลการดำเนินการให้ ผู้ร้อง ภายใน 15 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ รับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

10.1 กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

10.2 ข้อร้องเรียน เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

10.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง การมีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบ และ แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ทราบ

12.1 รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ทราบทุกเดือน

12.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการส่งเรื่อง ต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

แบบคำร้องเรียน แจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทร.....อาชีพ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร/หลักฐาน ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- (1).....
- (2).....
- (3).....
- (4).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

