

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ



งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์มีบทบาทหน้าที่และภารกิจในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านพร้าวทราบ	๕
๑๓. มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุ	

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านป้องกันปราบปราม ทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการในเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกัน และปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และความโปร่งใส ในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานากลยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อ การบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ประกอบด้วย

- ๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๑.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น
- ๑.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๔๔-๙๖๑๐๐๑-๓
- ๑.๔ ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน
- ๑.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ของหน่วยงาน
- ๑.๖ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)
- ๑.๗ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.nonsombun-muni.go.th/>

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรม

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการแสดงผลและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงานให้ สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เปรื่องรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการค้ຸมครองจริยธรรม กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้า ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแ

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๔.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๔.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๔๔-๙๖๑๐๐๑-๓

๔.๔ ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน

๔.๕ ร้องเรียนผ่าน Facebook ของหน่วยงาน

๔.๖ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)

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

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

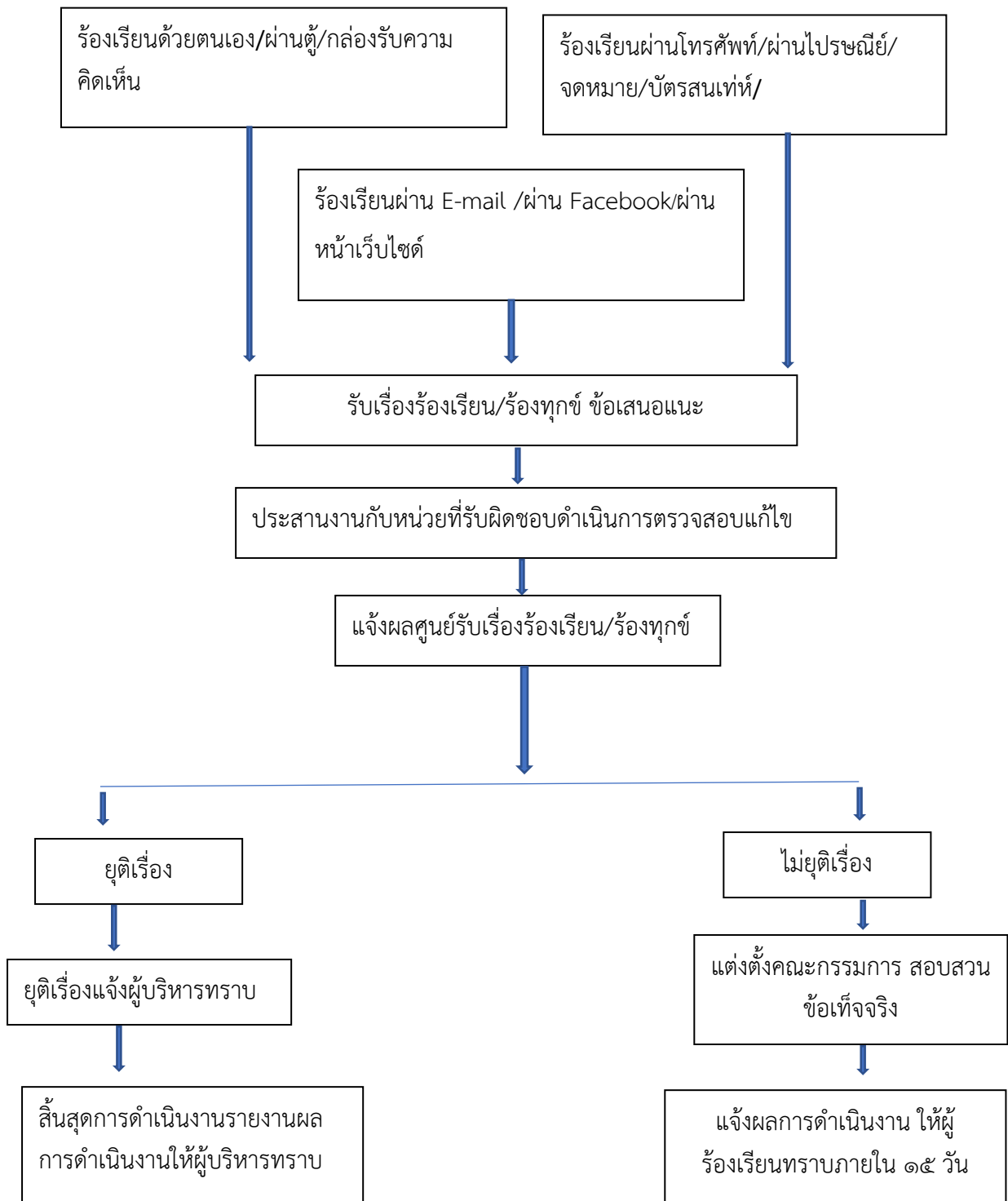
๕.๑ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแ

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแ

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดปรากฏอย่างชัดเจน มีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแเกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน หรือสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๔๔-๙๖๑๐๐๑-๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.nonsombun-muni.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๙.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๙.๒.๑ มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๙.๒.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องนั้นตามสมควร

๙.๒.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๙.๒.๔ มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจ

๙.๓ เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลโนนสมบูรณ์สั่งการทันที

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผลการดำเนินการให้ ผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ รับทราบ หรือ แจ้งผลดังกล่าวทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ ให้ดำเนินการประสานแจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง การมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบและ แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ทราบ

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ทราบทุกเดือน

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่อง ต่อ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/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/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อให้
เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา

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

- (๑).....
- (๒).....
- (๓).....
- (๔).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

