



แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองฝิ่ง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เทศบาลตำบลหนองผึ้ง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองผึ้ง การจัดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองผึ้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ แนวทาง ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลหนองผึ้ง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการ เก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/สถานที่ตั้ง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ชั้น ๓ เลขที่ ๔๔๔ หมู่ที่ ๑ ถนนเชียงใหม่ - ลำพูน ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานนิติการ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ คัดกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่หน่วยงานหรือส่วนงานที่รับผิดชอบ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาและรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นโยบายรัฐบาล และระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองผึ้ง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๔) เพื่อส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

๖. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลหนองผึ้ง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานนิติการ

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ งานนิติการ ชั้น ๓ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองผึ้ง เลขที่ ๔๔๔ หมู่ที่ ๑ ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองผึ้ง เลขที่ ๔๔๔ ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐)

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๑๐๓-๘๘๒-๓ ต่อ ๓๑,๓๒

๔) เว็บไซต์ : nongphueng.com

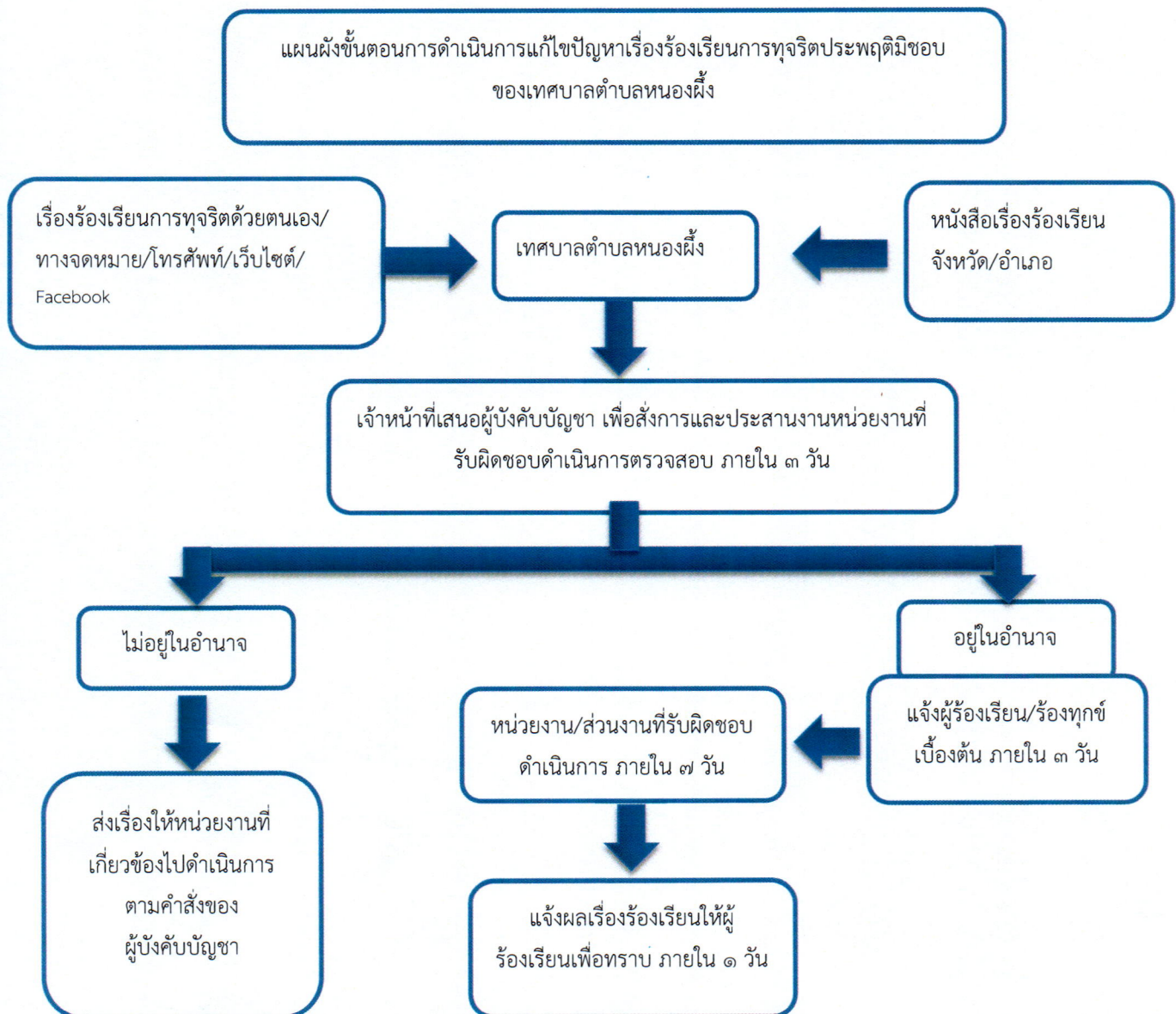
๕) Facebook : เทศบาลตำบลหนองผึ้ง

๖) Email : saraban_05501902@dla.go.th

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๕) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓. ดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ซึ่งข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอข้อมูลถึงหัวหน้าหน่วยงาน พิจารณาสั่งการ

๕. ดำเนินการตามระเบียบฯ/ข้อกฎหมาย/พระราชบัญญัติ

๖. ดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลหนองผึ้ง จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๐๓-๘๘๒-๓ ต่อ ๓๑,๓๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ nongphueng.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลหนองผึ้ง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
E-mail : saraban_05501902@dla.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบล หนองผึ้ง ๐๖๓-๑๙๘-๙๗๖๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดูเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือนรายงานให้นายกเทศมนตรี ตำบลหนองผึ้งทราบ
- ๒) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง

เรื่อง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

E-mail.(อีเมล).....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองผึ้ง
พิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....
.....

(นายสุพจน์ กาบใบ)
นิติกร

(นายธรรมศักดิ์ พุ่มทอง)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองผึ้ง

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....
.....

(นางมาลี สิงห์ด้วง)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองผึ้ง