



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของ
เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา
อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

จัดทำโดย
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. คำจำกัดความ	๒ - ๓
๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๔
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๕
๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๖
๙. ระบบการติดตามและประเมินผล	๖
๑๐. แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลคู้้งสำเภา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลคู้้งสำเภาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลคู้้งสำเภาเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคู้้งสำเภาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขอความ ช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลคู้้งสำเภา มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลคู้้งสำเภา ทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องเรียนของเทศบาล
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน / หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อ

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อ ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคิ่งสำเภาการร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เจ้าหน้าที่มีพฤติการณ์ส่อไปไหนทางทุจริต เป็นต้น

<u>การดำเนินการเรื่อง</u>	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมา ร้องเรียนเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
<u>การจัดการเรื่องร้องเรียน</u>	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตาม เรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน จากการดำเนินงาน

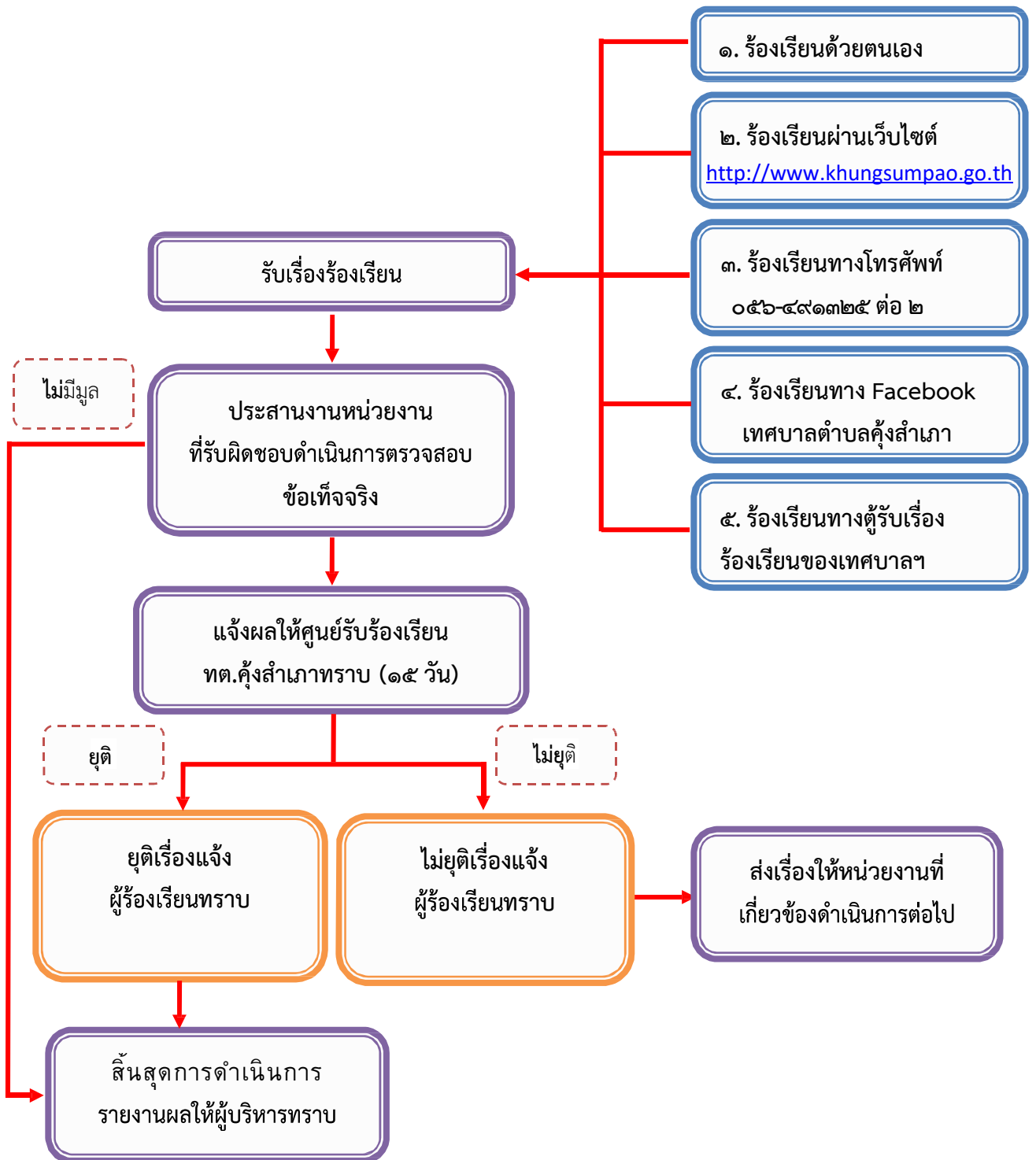
๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี ข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา อำเภอมนोरมย์ จังหวัดชัยนาท
๒. สายด่วน นายกรัฐมนตรีตำบลคิ่งสำเภาหมายเลข ๐๖๔-๑๓๑๒๒๘๘ / ๐๕๖-๔๙๑๓๒๕ ต่อ ๑
๓. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง สำนักงานเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา หมู่ที่ ๔ ตำบลคิ่งสำเภา อำเภอมนोरมย์ จังหวัดชัยนาท
๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๖-๔๙๑๓๒๕ หรือโทรสาร ๐๕๖-๔๙๑๕๘๔
๖. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลคิ่งสำเภา
๗. ผ่านระบบ google form ตามลิงค์
<https://docs.google.com/forms/d/๑PH-M๔๙ysSKTWhK๗๗U๗ngYuFVx๐๗-sGsh๑DqOT๐๓JNcl/prefill>
๘. เว็บไซต์ : <http://www.khungsumpao.go.th>
๙. อีเมลล์ : saraban-khungsumpao@go.mail.go.th
๑๐. Facebook : เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสที่ได้รับแจ้ง		
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปรายชื่อ/ความเห็นรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๑ วันทำการ	-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน		-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ - ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ รายงานนายกเทศมนตรีตำบลคิ่งสำเภเพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึก ข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบ	๑๕ วันทำการ	- งานธุรการ

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๔๙๑๓๒๕ ต่อ ๒

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลคิ่งสำเภานำข้อร้องเรียนนั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ ซึ่งข้อมูลได้ จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมิน แล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่ เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคิ่งสำเภา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลตำบลคิ่งสำเภา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ
ตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)