

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลท่าผา  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาล ตำบลท่าผาฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติจะต้องให้มีความรวดเร็วและถูกต้องเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน งานนิติการเทศบาลตำบลท่าผาจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

เทศบาลตำบลท่าผา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
<b>ภาคผนวก</b>	
- ใบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีกระบวนการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และ ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือทางกฎหมายและคดี ตรวจสอบการทุจริตทุกประเภท ฯลฯ

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าผา หมู่ ๖ ตำบลท่าผา อำเภอกะเคา จังหวัดลำปาง

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย รับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน ตรวจสอบการทุจริตทุกประเภท ฯลฯ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของงานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าผา

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการ  
ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาล

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/  
ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทุกประเภท /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนฯ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง

ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือทางกล่องรับฟังความคิดเห็น/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line

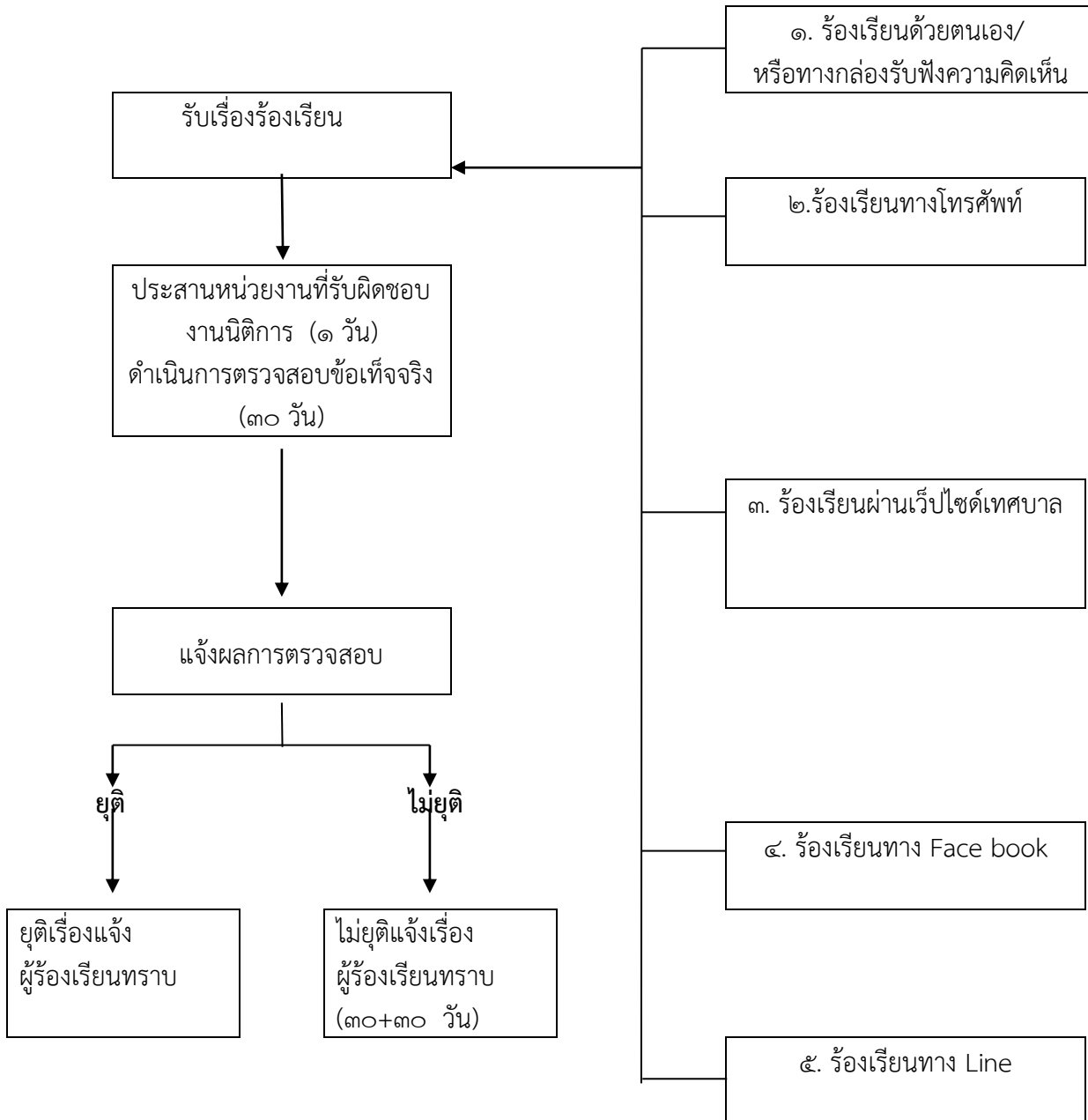
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ได้แก่งานนิติการ

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผา
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง (งานนิติการ)
- ๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาล/แจ้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยทันที

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ใคร ผู้ใด ถ้าไม่ทราบสามารถแจ้งเรื่องพฤติการณ์การกระทำได้ วันที่ เวลา และสถานที่เกิดเหตุ พฤติกรรมแวดล้อมอื่นๆพอให้เข้าใจได้ว่าหมายถึงใคร(เจ้าหน้าที่)เป็นงานเกี่ยวกับความลับ จึงเป็นเอกสารลับ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน งานนิติการ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑๑. การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- หากเป็นข้อร้องเรียน ที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- หากเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยงานนิติการ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่เทศบาลแต่งตั้งขึ้น เพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง

### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้กำกับดูแลทราบ

- งานนิติการ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้กำกับดูแลทราบภายในกำหนดระยะเวลา

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อไป

### ๑๓. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด/เร่งรัด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(งานนิติการ) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓๐ วัน สามารถขอขยายระยะเวลาต่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจกำกับดูแล ได้อีก ๓๐ วันทำการ

### ๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๔-๓๒๘๔๕๙
- เบอร์โทรสาร ๐๕๔-๓๒๘๔๕๙
- เว็บไซต์ [www.thapalampang.go.th](http://www.thapalampang.go.th)
- Line ของ สภาเทศบาลตำบลท่าผา



ภาคผนวก