



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลท่าผา
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าผา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติจะต้องให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง เป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน งานนิติการ เทศบาลตำบลท่าผา จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

งานนิติการ
เทศบาลตำบลท่าผา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
ภาคผนวก	
- แบบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้คำปรึกษาและช่วยเหลือทางกฎหมายและคดี ตรวจสอบการทุจริตทุกประเภท ฯลฯ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าผา หมู่ที่ ๖ ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์การรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ 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 หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาล

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ทุกประเภท /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนฯ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือทางกล่องรับฟังความคิดเห็น/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line

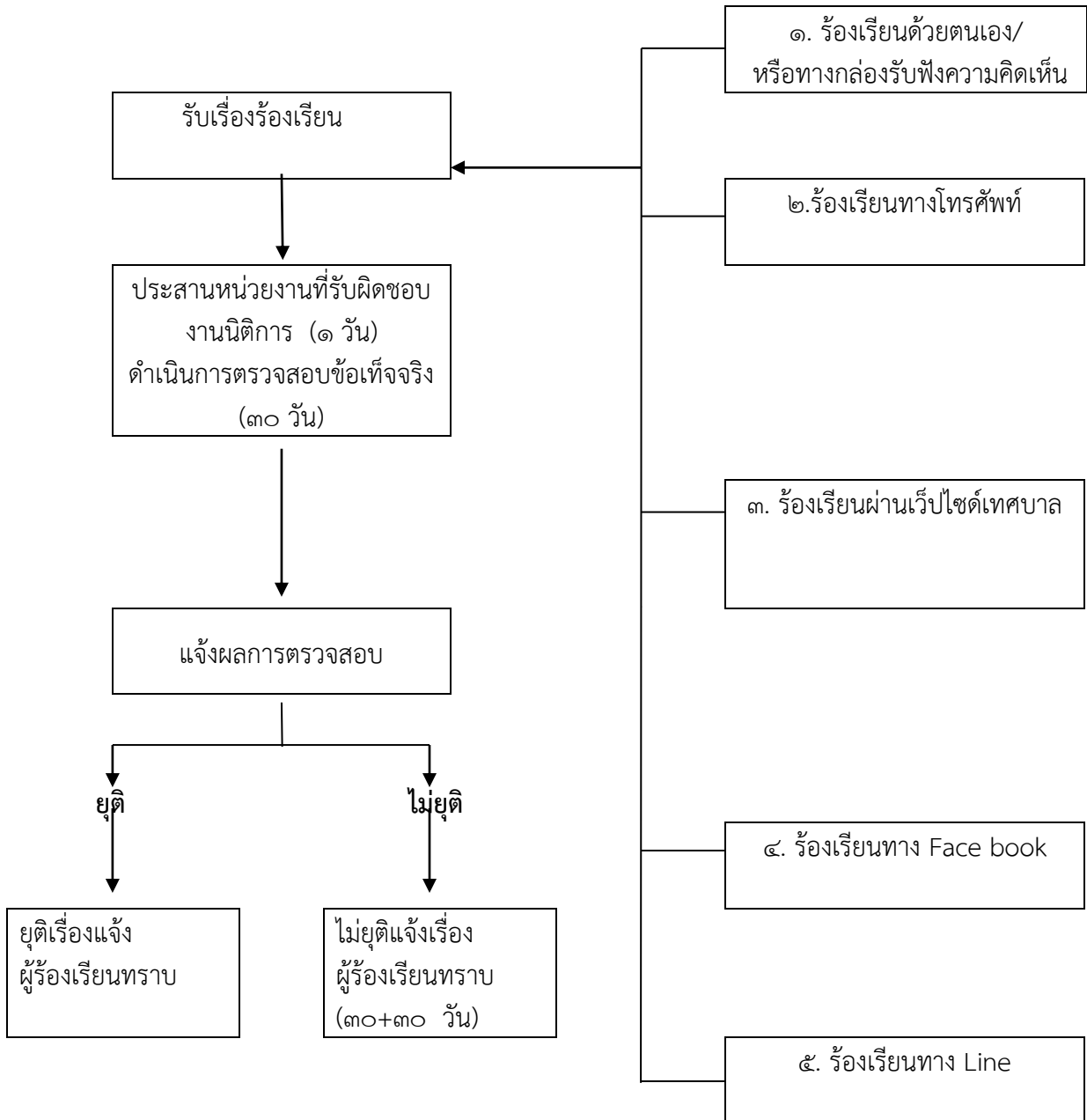
เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ได้แก่งานนิติการ

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผา
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

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

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง “ณ เทศบาลตำบลท่าผา อ.เกาะคา จ.ลำปาง”	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ “โทร.๐๕๕-๓๒๘๔๕๕๙”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล “ https://www.thapalampang.go.th ”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book “เทศบาลตำบลท่าผา”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Messenger “เทศบาลตำบลท่าผา”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้
- ๑๐.๒ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลท่าผา

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือ องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้อง/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน งานนิติการ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- หากเป็นข้อร้องเรียน ที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- หากเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยงานนิติการ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่เทศบาลแต่งตั้งขึ้น เพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้กำกับดูแลทราบ

- งานนิติการ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้กำกับดูแลทราบภายในกำหนดระยะเวลา

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด/เร่งรัด

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

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าผา
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๔-๓๒๘๔๕๙
- เบอร์โทรสาร ๐๕๔-๓๒๘๔๕๙
- เว็บไซต์ www.thapalampang.go.th
- Face book “เทศบาลตำบลท่าผา”
- Messenger “เทศบาลตำบลท่าผา”

ภาคผนวก

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด
๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด
๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....
ตำแหน่ง

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย