**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน**

**การทุจริตและประพฤติมิชอบ**



**เทศบาลตำบลท่าแพ**

**อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าแพ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าแพ ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลท่าแพ

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

**บทที่ 1 บทนำ**

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์ 1

ขอบเขต 1

**บทที่ 2 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 4

**บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5

แผนผังผู้รับผิดชอบ 6

ขั้นตอนการรับแจ้ง 7

**ภาคผนวก**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหาร การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทั่วถึง มีประสิทธิภาพ ปลอด การทุจริต อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว เทศบาลตำบลท่าแพ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนา ความเข้มแข็งเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลท่าแพ ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลท่าแพ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

**2. วัตถุประสงค์**

2.1 เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.2 เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าแพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลท่าแพ ทราบกระบวนการ

2.5 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**3. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

**4. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน**

4.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

4.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(1) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(2) การทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(3) ละเลยหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ

- 2 -

(4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(5.) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกตามกฎหมาย

4.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่ บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

4.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

4.2.1 ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลล์ติดต่อกลับ

4.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

4.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม สมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

4.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

4.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

4.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

4.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

**กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดเจนแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น**

4.3 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.3.1 ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

4.3.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

**5. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

5.1 ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

5.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณี เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะที่มีพยานหลักฐานประกอบ

5.3 กรณีที่ผู้บริหารเทศบาล เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

5.4 ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและ พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้มีการดำเนินการให้ แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้บริหารเทศบาล ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหาร และยุติเรื่อง

5.5 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

5.6 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารเทศบาล ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลจำเป็นที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขยายเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารเทศบาล โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน สิบห้าวัน

- 3 -

5.7 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

5.8 ในกรณีร้องเรียนที่เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลท่าแพ ให้ดำเนินการดังนี้

5.8.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

5.8.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีการระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

**6. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อเรียกร้องผ่านช่องทาง ดังนี้**

6.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าแพ ตำบลปากพูน เลขที่ 99 ถนนวิริยานุศาสน์ อำเภอเมือง จังหวัดนครธรรมราช 80000

6.2ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าแพ ที่ https://www.thapaircity.go.th/index.php

6.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 075-765267 , โทรสาร (FAX) 075-765267 ต่อ 30

6.4 ร้องเรียนทาง Facebook/line

6.5 ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

6.6 สายด่วนนายก 075-765267 ต่อ 16

**บทที่ 2**

**บทที่ 2 แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

4. ร้องเรียนทาง Facebook/Line

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

075-765267

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

https://www.thapaircity.go.th/index.html

6. โทรศัพท์สายตรงถึงนายก

075-765267 (ต่อ) 16

เทศบาลตำบลท่าแพ

**บทที่ 3**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่อยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าแพ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**2. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรื่องการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ**  **ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ**  **รับร้องเรียนการทุจริต**  **และประพฤติมิชอบ**  **เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| จดหมายถึงนายกฯ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  075-765267 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook/Line | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**3. การบันทึกข้อความร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**-** กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

**แผนผังผู้รับผิดชอบ**

**การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**



เขียนคำร้อง

**ผู้ขอรับบริการ**



ติดต่อสอบถาม / รับเรื่อง

นางสาวกมลทิพย์ วัจนะพันธ์

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ/สั่งการ

นายจรัญ เจียจิราพัทธนันท์

นายกเทศบาลตำบลท่าแพ

พิจารณาขั้นต้น

นางภาวดี สุปรียสุนทร ปลัดเทศบาลตำบลท่าแพ

พิจารณาขั้นต้น

นางสายฝน ยกชู

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

แจ้งหัวหน้าส่วน

ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง

ที่ร้องเรียน

ดำเนินการ

แจ้งตอบรับการดำเนินการ

ให้ผู้ขอรับบริการทราบ

ภายใน 15 วัน

**7**

**4. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชาให้ทราบภายใน 5 วันทำการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

**5. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อเรียกร้องหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียกร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

**6. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อเรียกร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าแพดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วัน ทำการ

**7. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าแพ

โทร 075-765267 <https://www.thapaircity.go.th/index.html>

**ภาคผนวก**

**แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**(กรณีพบการทุจริต)**

เขียนที่……………………….

วันที่……………………………………………

เรื่อง…………………………………………………………………………………………………………………………………..

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

ด้วยข้าพเจ้า…………………………………………………………………..ที่อยู่…………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………...........................เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้………………………………………ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้…………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลท่าแพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลท่าแพ

ขอแสดงความนับถือ

(…………………………………………)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง

ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์