



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางการให้บริการ
รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(สำหรับประชาชน)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลเขายายศรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลเขาบายศรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน (ข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน)	๔
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	๕
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖ – ๘
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๙

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการให้บรรลุถึงเป้าหมายข้างต้น หน่วยงานภาครัฐต้องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเขาบายศรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรีขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาบายศรี ๔๔/๔ ถนนจรูญวงค์ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเขาบายศรี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๒๒๑๒๐ โทรศัพท์ : ๐๓๔ - ๔๔๕๐๒๖-๗

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาบายศรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

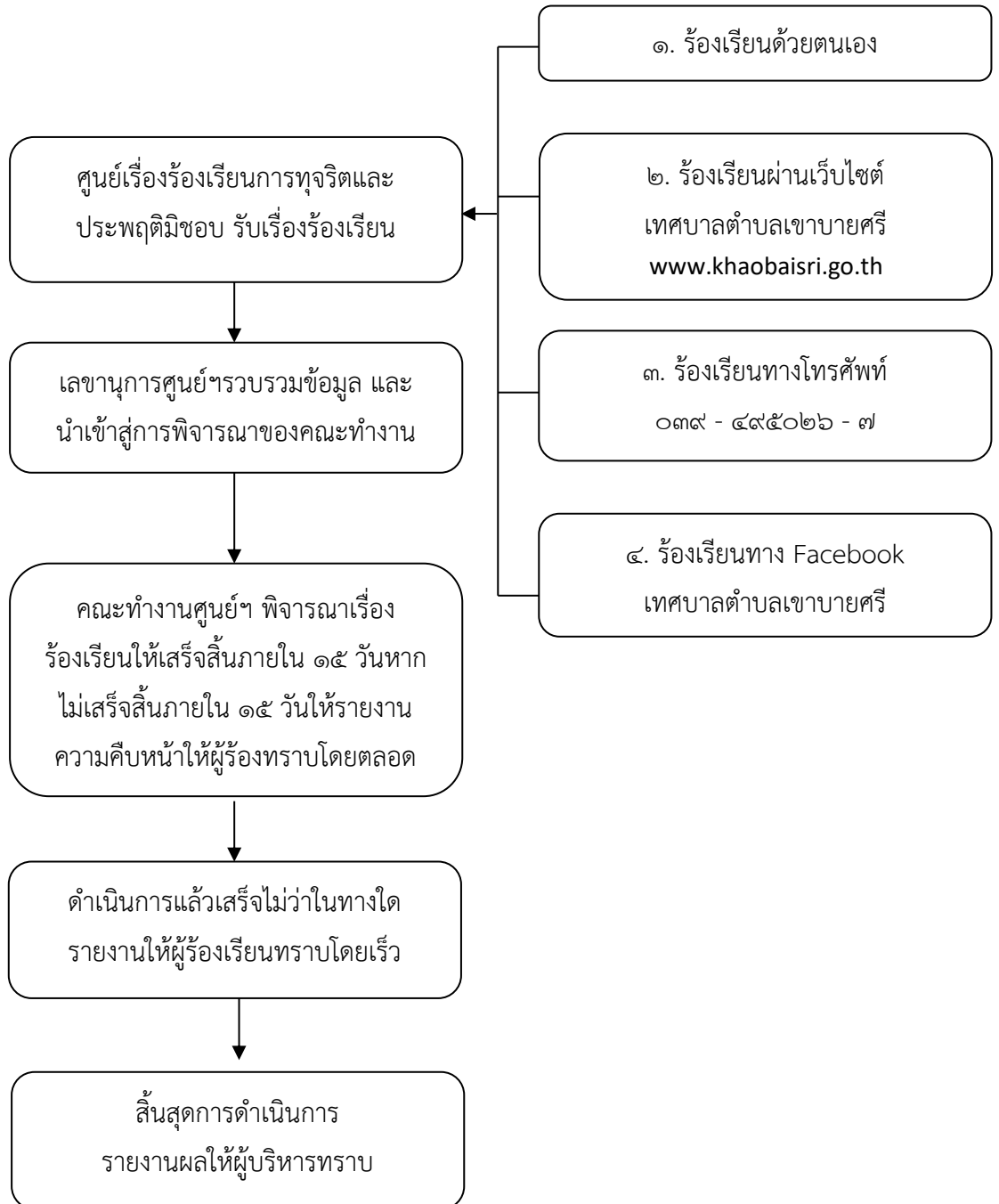
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook หรือ สื่อออนไลน์อื่นๆ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำเทศบาลตำบลเขาบายศรี

๑๐. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาบายศรี www.khaobaisri.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๔๙๕๐๒๖ - ๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลเขาบายศรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน (ข้อมูลและผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน)

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้อง ช่วงเวลาของการกระทำความผิด เรื่องที่ร้องเรียน (พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ) และสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒. ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รับเรื่องร้องเรียนในทันที และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้รายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตลอด และดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

๑๓.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล เขาบายศรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ

๑๗. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (หน้าถัดไป)

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาบายศรี

ข้าพเจ้าอายุ..... ปี

เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... ศาสนา.....

อาชีพ.....

หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....

สถานที่ทำงาน..... เลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย.....

ตำบล/แขวง..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....

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

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง.....

ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด..... หน้า

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

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

จึงขอให้เทศบาลตำบลเขาบายศรี ดำเนินการ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)

ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด.....หน้า

๑๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑

ฯลฯ