



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ

ชอบ

ของ

เทศบาลตำบลบึงเจริญ
อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

สำนักงานเทศบาลตำบลบึงเจริญ

๑๐๖ หมู่ ๙ ตำบลบึงเจริญ

อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๔๔๑๑-๐๐๐๘

<http://www.bungcharoen.go.th>

<https://www.facebook.com/bungcharoenlocal>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติราชการด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยู่ดี ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้น

สำนักปลัด งานกฎหมายและคดี
มกราคม ๒๕๖๕ (ฉบับปรับปรุง)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
รายละเอียด วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๒
รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่อง	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
ระยะเวลาที่ดำเนินการ	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้อง	๕
ใบแจ้งเหตุทางโทรศัพท์	๖

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลบึงเจริญ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงเจริญใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลบึงเจริญ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ปฏิบัติให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลบึงเจริญทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงเจริญ ๑๐๖ หมู่ ๙ ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาทางกฎหมายและรับเรื่องปัญหาความทุกข์เดือดร้อนของประชาชน

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ
ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก
การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบึงเจริญ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน
ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาล
ตำบลบึงเจริญผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้
ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย
ตนเอง/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือ เมสเซนเจอร์เทศบาลตำบลบึงเจริญ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖.รายละเอียด วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๖.๑ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์

๖.๒ ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น สำนักงานเทศบาลตำบลบึงเจริญ

๖.๓ ไปรษณีย์ ๑๐๖ หมู่ ๙ ตำบลบึงเจริญ อำเภอบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๘๐

๖.๔ โทรศัพท์ ๐๔๔๑๑๐๐๐๘ สายด่วนบึงเจริญ ๐๙๔-๕๒๖-๙๖๑๖

๖.๕ โทรสาร ๐๔๔๑๑๐๐๐๘

๖.๖ เว็บไซต์ <http://www.bungcharoen.go.th/index.php/forum/index> เป็นต้น

๖.๗ เฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/bungcharoenlocal/>

๖.๘ เมสเซนเจอร์เทศบาลตำบลบึงเจริญ

๗. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบึงเจริญ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗.๔ ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องดำเนินการ

(๗.๔.๑) ตอบข้อซักถามบริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็น
เรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและ
พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๗.๔.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๗.๔.๓) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๗.๔.๕) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

๗.๕ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๗.๕.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่อง ร้องเรียน

(๗.๕.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๗.๕.๓) จำแนกเรื่อง ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๗.๕.๔) เปรียบเทียบติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

๗.๖ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๗.๖.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน ที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม หรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๗.๖.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

๗.๗ ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงเจริญ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๘.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

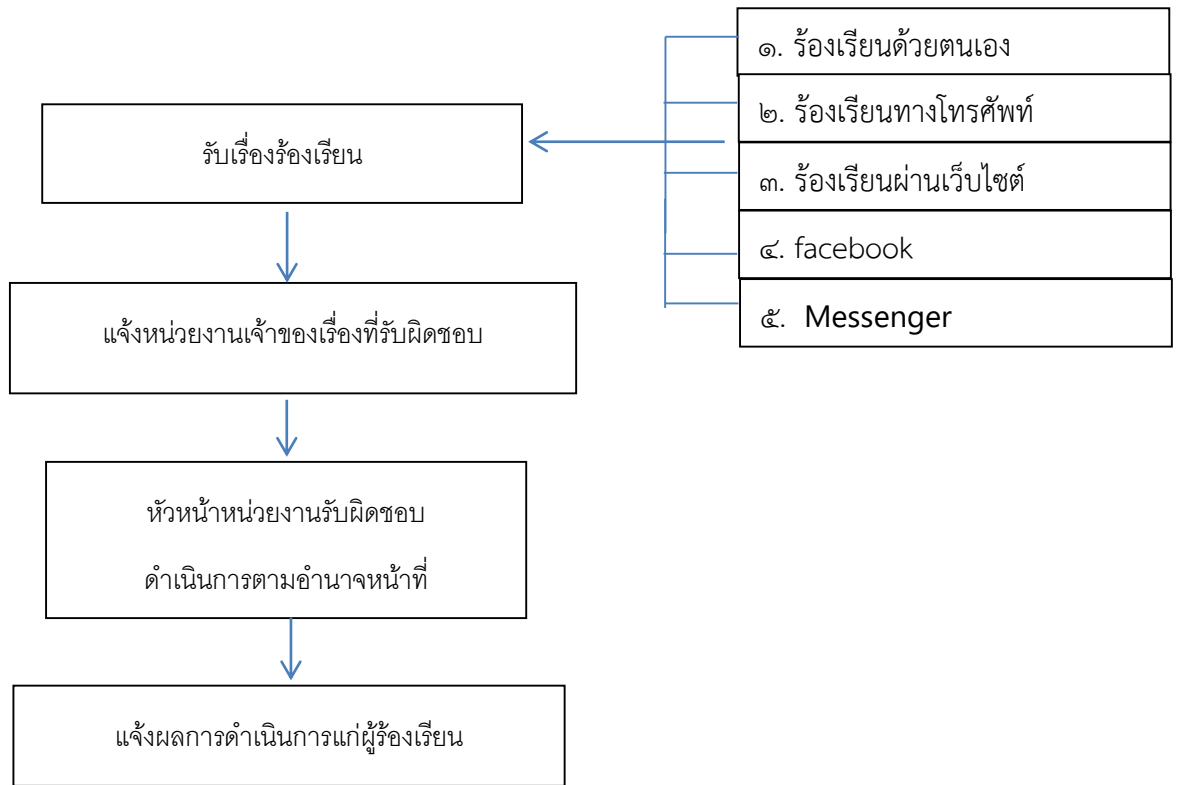
๘.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้ง เพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๘.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๙. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

(การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)



๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ

กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

วัน.....เดือน..... พ.ศ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบึงเจริญ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

๕).....จำนวน.....ชุด

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบหนังสือแจ้งตอบรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ที่

อปท.

.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการ

เรียน (ชื่อผู้ร้องทุกข์)

อ้างถึง หนังสือแจ้งการร้องทุกข์ (ตามเลขรับที่ลงรับไว้)

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน โดยทาง () ด้วยตนเอง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ อื่นๆ.....

ลงวันที่..... เดือน.....พ.ศ.เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

เทศบาลตำบลบึงเจริญ ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียนของท่านไว้แล้วและได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ และได้มอบหมายให้.....

เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ และได้จัดส่งเรื่องให้.....

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงเจริญ

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐๔๔ ๑๑๐ ๐๐๐๘

โทรสาร ๐๔๔ ๑๑๐ ๐๐๐๘

<http://www.bungcharoen.go.th>