



คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแสการทุจริต

เทศบาลตำบลพวานกระต่าย
อำเภอพวานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและมีการประเมินผลกรให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์ของประชาชนนั้น ต้องอยู่ในแนวทางที่ถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ ดังนั้น จึงต้องจัดวางระบบให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในภาพรวม ในกรณีที่พบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขปัญหาขึ้นโดยเร็ว การดำเนินการให้มีความโปร่งใสจะเกิดขึ้นได้เมื่อส่วนราชการได้สร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติในแต่ละเรื่องขึ้นไว้อย่างชัดเจนและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเทศบาลตำบลพรานกระต่ายจึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของตำแหน่งนิติกรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้นิติกรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาล
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับการบริการจากส่วนราชการและเอกชน

- ส่วนราชการ หมายถึง หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ

- เอกชน หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล

***หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และ

	ให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับดูแลของรัฐ และหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน
	*เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งและสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หมู่บ้านของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง นิติกรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพรานกระต่าย การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างโดยเจ้าหน้าที่มีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต เป็นต้น
การจัดการ เรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
ช่องทางการ รับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook เทศบาลตำบลพรานกระต่าย เป็นต้น

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

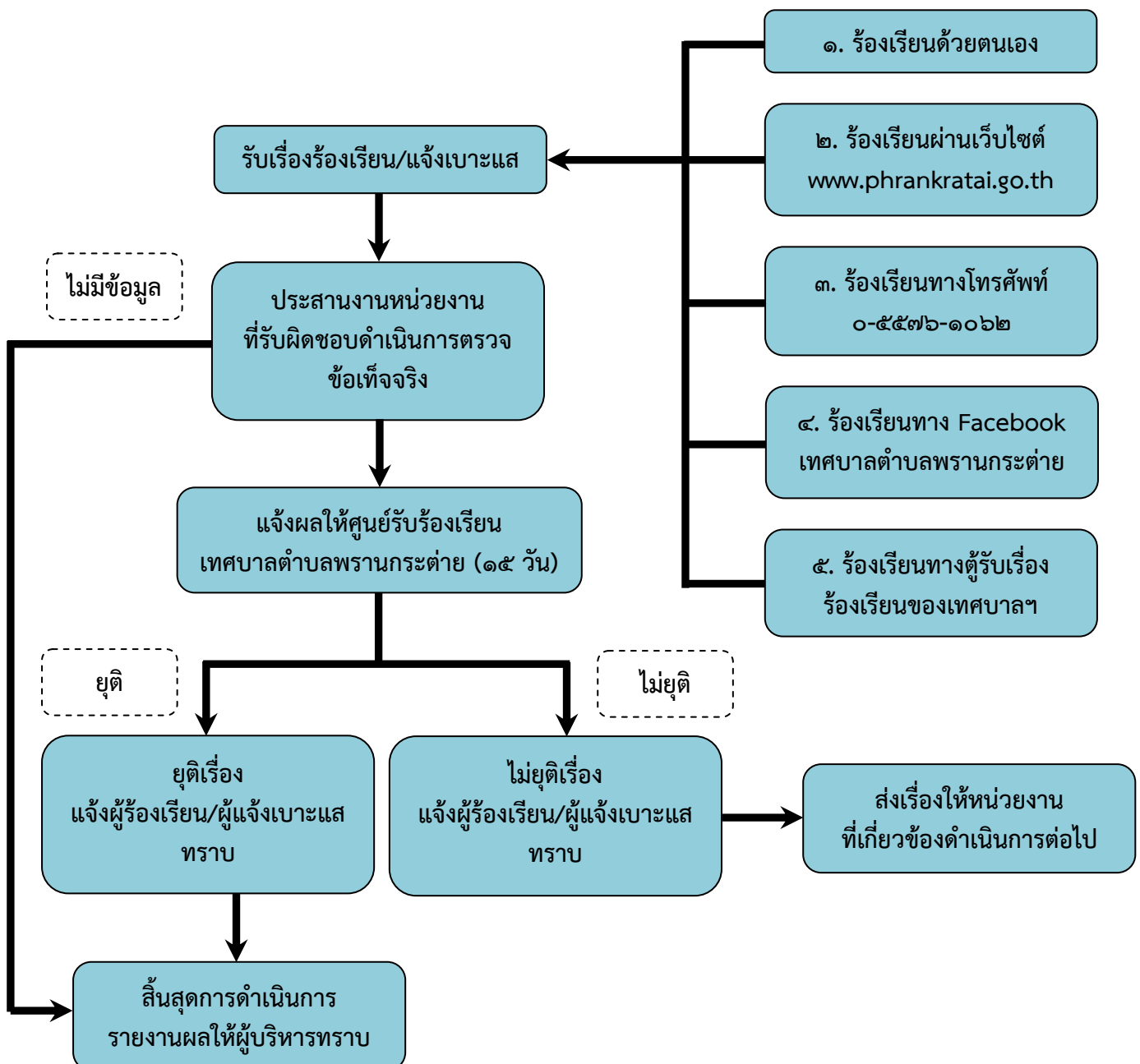
๑. ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. รายละเอียดวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร
๒. สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย โทร. ๐๘๑-๘๖๖๒๒๑
๓. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย สำนักงานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ๓๓/๓ หมู่ที่ ๓ ตำบลพรานกระต่าย อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๕๗๖-๑๐๖๒ หรือโทรสาร ๐-๕๕๗๖-๑๒๐๐
๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
๖. เว็บไซต์ : www.phrankratai.go.th
๗. อีเมลล์ : saraban@phrankratai.go.th
๘. Facebook : เทศบาลตำบลพรานกระต่าย

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	- งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสที่ได้รับแจ้ง		- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปเนื้อหา/ความเห็นรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๑ วันทำการ	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน		- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบ	๑๕ วันทำการ	- งานนิติการ

๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๕๗๖-๑๐๖๒ ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย จะนำข้อร้องเรียน/เบาะแสนั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลพรานกระต่าย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้เทศบาลตำบลพรานกระต่าย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ
กฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)