



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลบ้านค้อ
อำเภอโนนสูง จังหวัดหนองบัวลำภู



สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านค้อ

www.ban-khor.go.th

โทร.๐๔๒๓๑๕๗๙๓

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เอกสารฉบับนี้เกิดจากการรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยมีแบบฟอร์ม พร้อมกรณีตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

งานการเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลบ้านค้อ
ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
มาตรฐานงาน	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่ำร้องเรียนการทุจริต	

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบ้านค้อ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรเทศบาลตำบลบ้านค้อทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์ การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และ ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นาไปสู่ค่า ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) ประกอบกับหนังสือการดำเนิน โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) แจ้งว่า สำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดให้มี การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) มี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป้าหมาย ประกอบด้วยเทศบาลตำบล และ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้กรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและ รับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การ ปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลบ้าน ค้อ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน เกิดเป็น รูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้าง ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ ระบบการ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับ การเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทารายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ตู้ไปรษณีย์สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านค้อ ๑๕๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านค้อ อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๔๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์(ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านค้อ

-<http://www.ban-khor.go.th/>

๓) Facebook “เทศบาลตำบลบ้านค้อ”

๔) ทางโทรศัพท์/โทรสาร สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านค้อ หมายเลข ๐ ๔๒๓๑ ๕๗๙๓

๕) ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) –

ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๕.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต

๕.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต

๕.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านค้อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๖. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ รายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านค้อ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ในข้อที่ ๔

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลบ้านค้อ พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านค้อ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกเทศมนตรีตำบลบ้านค้อ

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร(รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลบ้านค้อ

๗. คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๒. ให้มีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา (หากมี)

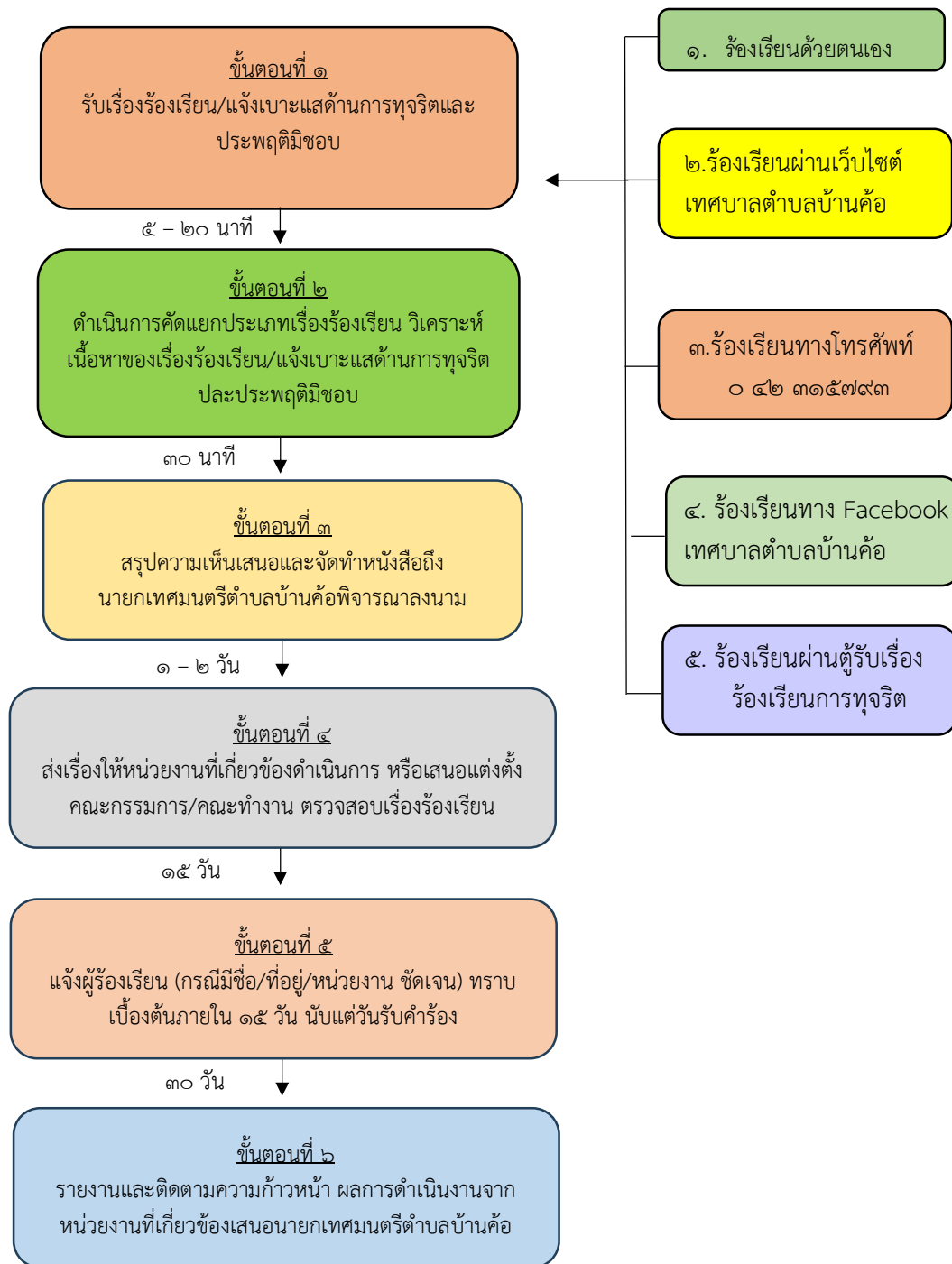
๓) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน และการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๔) ลามือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (หากมี)

เป็นต้น

แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านค้อ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านค้อ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๗๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book เทศบาลตำบลบ้านค้อ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอ ไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านค้อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป (ผ่านการดำเนินงานลดขั้นตอน)

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านด้าย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านด้าย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๗๙๓

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๒๓๑ ๕๗๙๓

- เว็บไซต์ <http://www.bam-khor.go.th/>

ภาคผนวก



สำหรับเจ้าหน้าที่
ทะเบียนรับเรื่อง เลขที่.....
วันที่.....เวลา.....น.

แบบคำร้องเรียนการทุจริตฯ

เขียนที่.....

ลงวันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านค้อ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งขอให้
รายละเอียดดังนี้

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

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลบ้านค้อ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิ
ให้เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของ
หน่วยงานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อผู้ร้องเรียน
(.....)

หมายเหตุ : กรอกข้อมูลให้รายละเอียดครบถ้วน เพื่อประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริง ในการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตของท่านได้ตามความประสงค์