

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลเป็อยน้อย
อำเภอเป็อยน้อย จังหวัดขอนแก่น

โทร. ๐-๔๓๔๙๔-๔๑๑๙

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลเป็อยน้อย
งานธุรการ
เบอร์โทร ๐-๔๓๔๙-๔๑๑๙

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการ ข้อมูลร้องเรียนของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อ สถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และ รวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายของเทศบาลตำบลเป็อยน้อย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลเป็อยน้อยดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกอง/สำนักปลัด/เทศบาลตำบลเป็อยน้อย

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมลล์ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร -ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร แบบฟอร์ม รับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งแต่กฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	หัวหน้าฝ่ายบริหาร ทั่วไป
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ ร้องเรียน เสนอ ผอ.กอง/สำนัก เพื่อ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	
๕	เสนอ ผู้บริหาร	-ผอ.กอง /สำนัก พิจารณาลงนามถึง ผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	ผอ.กอง/สำนัก
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการ ป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง งานนิติ การ กองวิชาการ และแผนงาน
๘	รวบรวมเสนอประจำเดือน	-รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน สรุป รายงานผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานธุรการ สำนัก ปลัดฯ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดและรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๔๙๔๑๑๙ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบทันทีหลังได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการกอง/สำนัก จะลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของ สำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้น เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๙ วันทำการ หลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร - เพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน เป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิด ปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและ ส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบ ข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้ง ความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

๖.๑.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗. มาตรฐานงาน

๗.๑ การรับและการตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

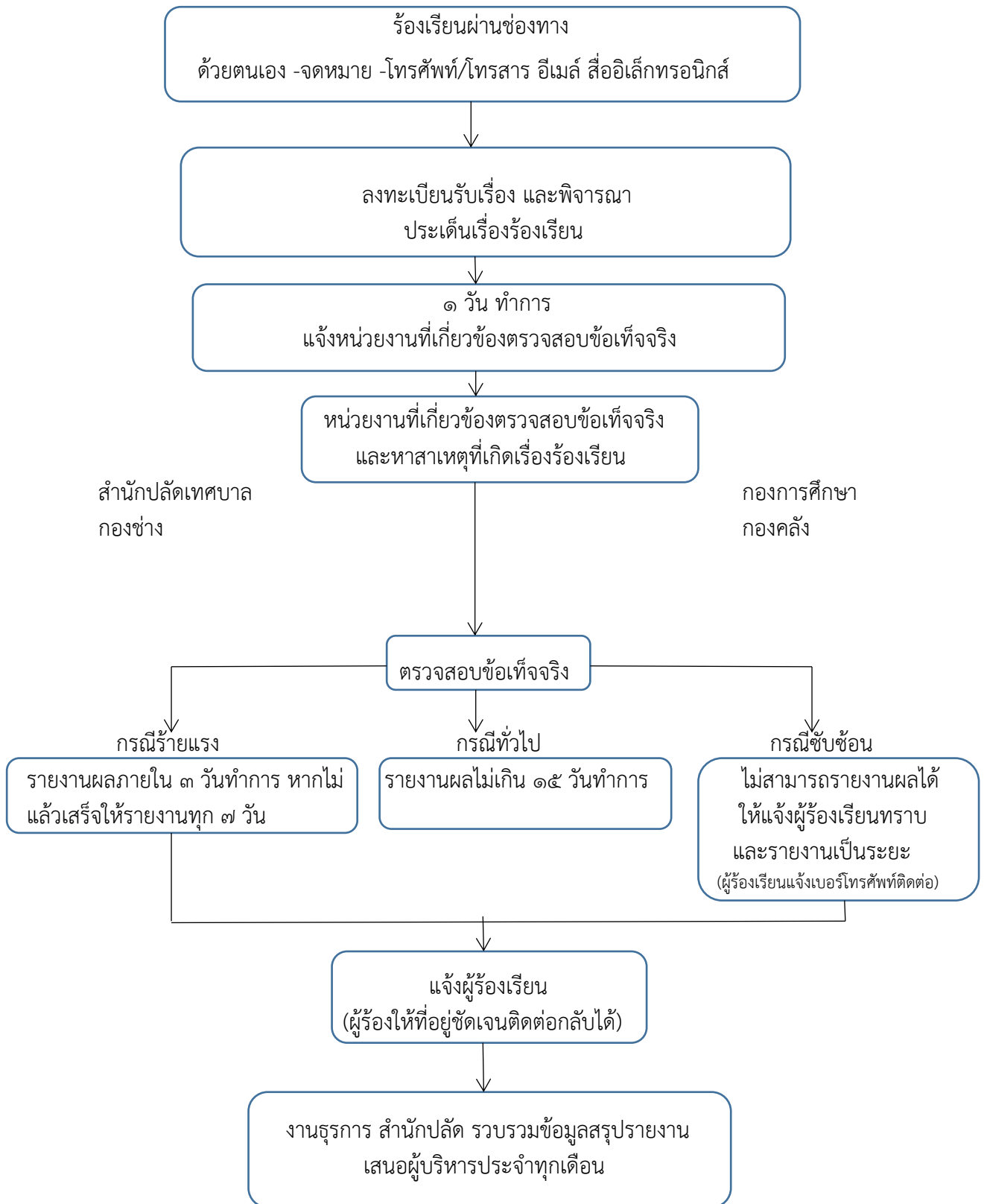
๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

๙. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๐
- ๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
- ๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๙.๑๐ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



ติดต่อสอบถาม และให้คำแนะนำเพิ่มเติม :

เทศบาลตำบลเป็ยน้อย ๐๔๓-๔๙๔๑๑๙

ช่องทางการติดต่อร้องเรียน

เทศบาลตำบลเปือยน้อย ตระหนักถึงสิทธิของประชาชนดังกล่าว จึงได้จัด ช่องทางการติดต่อร้องเรียน ผ่านช่องทางดังนี้.-

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลเปือยน้อย
๒. ทางจดหมาย ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลเปือยน้อย เลขที่ ๑๕๐ ตำบลเปือยน้อย อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ๔๐๓๔๐
๓. ทางอินเทอร์เน็ต – เว็บไซต์เทศบาลตำบลเปือยน้อย www.puainoi.go.th-ร้องเรียนร้องทุกข์
๔. ทางอีเมลอิเล็กทรอนิกส์ saraban@puainoi.go.th
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๖. ผ่านผู้บังคับบัญชาโดยตรง ๐๙๒-๕๕๙๒๕๑๔ นายกเทศมนตรี/ ๐๘๓-๓๓๒๗๒๕๕ ปลัดเทศบาล
๗. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook Line
๘. อื่นๆ

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเป็อยน้อย
๑๕๐ ม.๑ ต.เป็อยน้อย อ.เป็อยน้อย
จ.ขอนแก่น ๔๐๓๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเป็อยน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาล
ตำบลเป็อยน้อย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบช่วยเหลือ ตามข้อมูลเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

๑.ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....

-(กอง/งาน/แผนก/ตำแหน่ง/โปรดระบุเพิ่มเติมถ้ามี).....

๒.ช่วงเวลาการกระทำความผิด (โปรดระบุเวลาโดยประมาณ).....

๓.พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

.....

.....

๔.วันที่.....ที่.....เดือน.....พ.ศ.....สถานที่/ที่ตรวจพบว่ามีกรทุจริตและประพฤติมิ

ชอบ(ถ้ามี).....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตาม
ความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า ขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด(ถ้ามี) ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด

๒.จำนวน.....ชุด

๓.จำนวน.....ชุด

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....) (.....)

ลงวันที่..... ลงวันที่.....