



คู่มือปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริต
และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลวังเหนือ

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลวังเหนือ
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนกรณีเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังเหนือ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลวังเหนือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีมีการร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังเหนือ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อมูล ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลวังเหนือ
เทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของประชาชน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังเหนือ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังเหนือ ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังเหนือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลวังเหนือ

เทศบาลตำบลวังเหนือ ได้ตระหนักถึงยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และตามแนวทางแห่งประมวลจริยธรรมข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังเหนือและให้มีการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการรับเรื่องเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลวังเหนือโดยให้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวังเหนือ ตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

หน้าที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนกรณีที่มีการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับผิดชอบต่อความต้องการ และข้อเสนอแก่ประชาชน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างเทศบาลตำบลวังเหนือ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุม ดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาท เลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

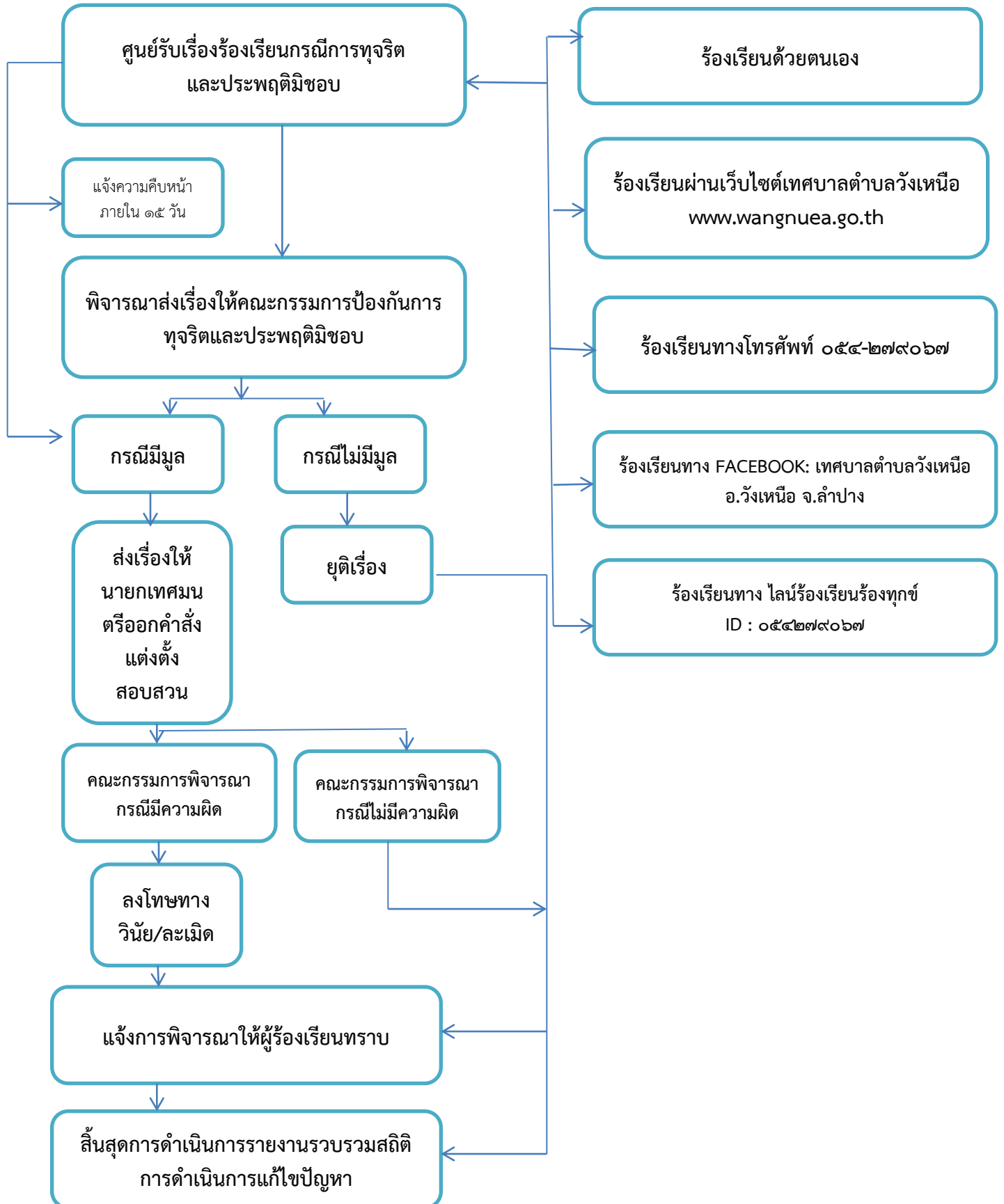
“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตำบลวังเหนือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็นการชมเชย

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดังด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ

“ข้อร้องเรียน” แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- การขอให้เทศบาลแก้ไขปัญหาต่างๆ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่หรือของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ฯ จุติรับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลวังเหนือ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีกล่าวหาการทุจริตเทศบาลตำบลวังเหนือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียนกรณีกล่าวหาการทุจริต	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลวังเหนือ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๒๗๙๐๖๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
อื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติ ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ บรรยายลักษณะหรือความต้องการ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อตกลงสมุดบันทึกร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของส่วนงานไหนประสานส่วนงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ดำเนินการแจ้งให้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลวังเหนือ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำขอร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลวังเหนือ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลวังเหนือ สำนักงานเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐

โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๗๙๐๖๗, ๐๙๔-๗๖๑๙๙๕๕

เว็บไซต์ www.wangnuea.go.th

ภาคผนวก



ประกาศเทศบาลตำบลวังเหนือ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลวังเหนือ

เพื่อให้เป็นไปตามตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ การ
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) แนวทางแห่งประมวลจริยธรรม
ข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลวังเหนือ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึด
ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ
ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการ
ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก
และได้รับการตอบสนองความต้องการ แม้จะมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

ดังนั้น เพื่อแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังเหนือ จึงกำหนดให้คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลวังเหนือ ขึ้น

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(นายอนุสรณ์ ปันธิ)
ปลัดเทศบาลตำบลวังเหนือ ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลวังเหนือ