



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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 ของเทศบาลตำบลบึงเจริญจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติราชการด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทุจริตและประพฤติมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้น

สำนักปลัด งานกฎหมายและคดี
มกราคม ๒๕๖๖ (ฉบับปรับปรุง)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
รายละเอียด วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน	๒
รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๒-๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	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 ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบึงเจริญ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบึงเจริญ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือ เมสเซนเจอร์เทศบาลตำบลบึงเจริญ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง 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 ๐๔๔-๕๒๖-๙๖๑๖

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 หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๗.๔.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๗.๔.๓) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

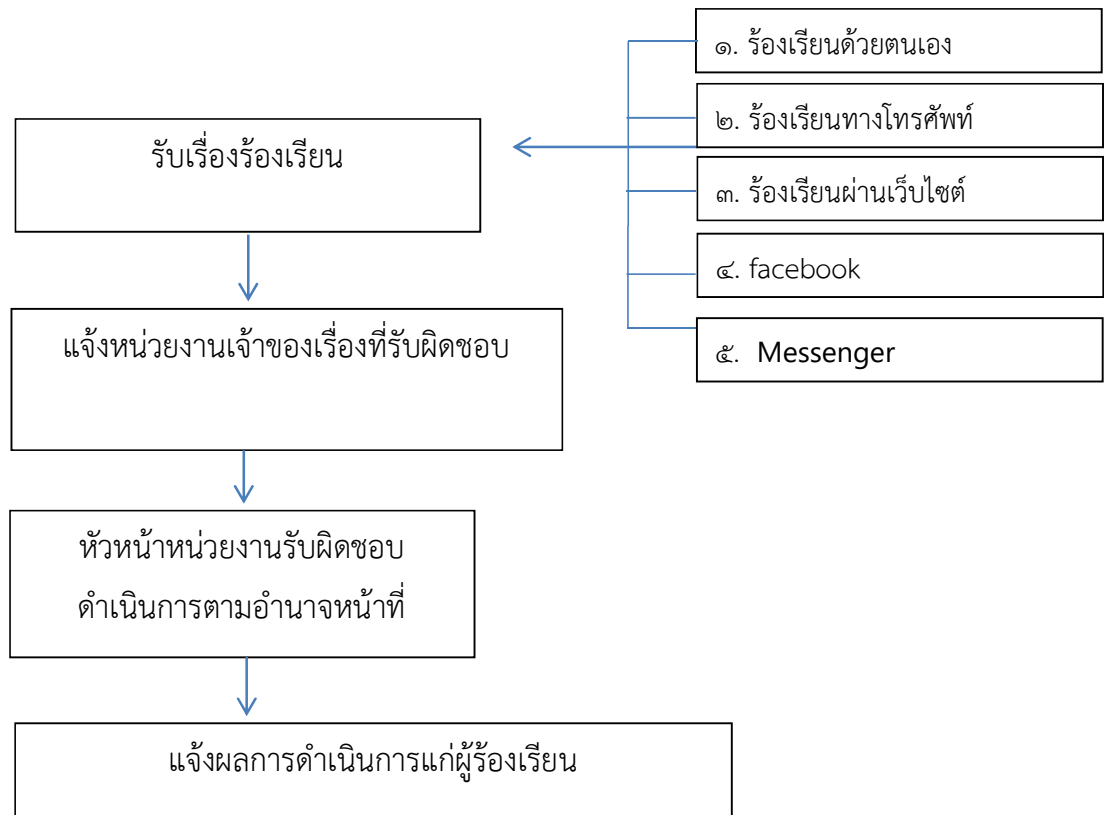
๗.๖ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๗.๖.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน ที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม หรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๗.๖.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

๗.๗ ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงเจริญ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๘. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)



๙. ระยะเวลาดำเนินการ

กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

แบบฟอร์มคำร้องเรียน

เขียนที่.....

วัน.....เดือน..... พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงเจริญ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....อาชีพ.....เบอร์โทรศัพท์.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบึงเจริญ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(.....)

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 ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว และได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็น
 ว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ และได้มอบหมายให้.....

เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงเจริญ และได้จัดส่งเรื่องให้.....

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับ
 หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงเจริญ

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐๔๔ ๑๑๐ ๐๐๐๘

โทรสาร ๐๔๔ ๑๑๐ ๐๐๐๘

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