



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน
จังหวัดลำพูน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณีมีการร้องเรียนว่ามีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลริมปิง เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อมูล ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลริมปิง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลริมปิง ได้ตระหนักถึงยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และตามแนวทางแห่งประมวลจริยธรรมข้าราชการส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลริมปิง และให้มีการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการรับเรื่องเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลริมปิง

๔. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลริมปิง ตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๕. หน้าที่รับผิดชอบ

นิติกร สังกัดสำนักปลัด เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับผิดชอบต่อความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลริมปิง

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุม ดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความ รวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลริมปิง

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ

“เรื่องร้องเรียน” - แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- การขอให้เทศบาลแก้ไขปัญหาต่างๆ

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

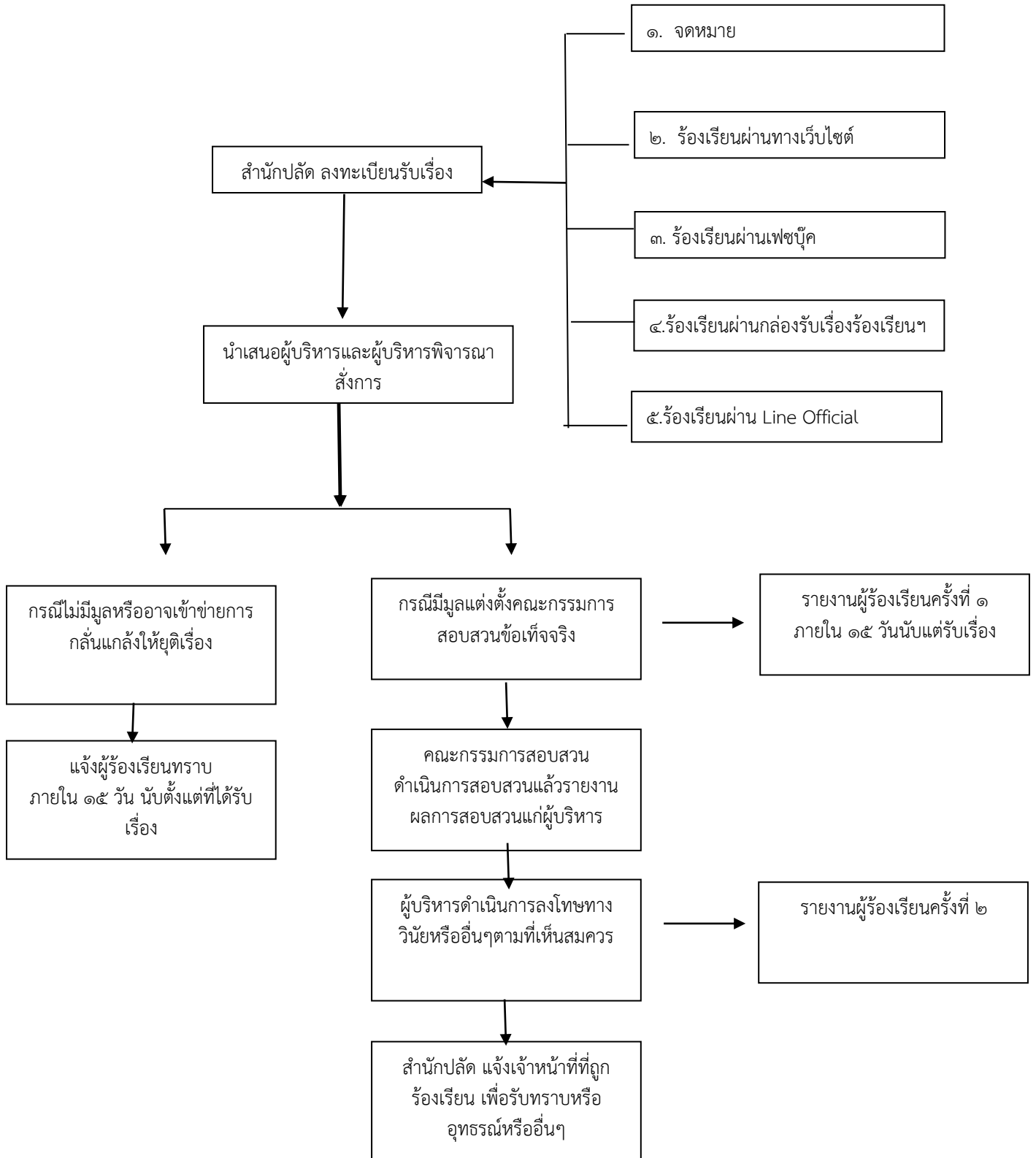
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือต้นขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลริมปิง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียนกรณีกล่าวหา	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
อื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลริมปิง
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลริมปิง แบนเนอร์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (<http://www.rimping.go.th/corrupt.php>)
๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๙๔-๗๔๖-๗๙๙๙

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ บรรยายลักษณะหรือความต้องการ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกลงสมุดบันทึกเรื่องเรียน

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิง

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของส่วนงานไหนประสานส่วนงาน ผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ
 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิง

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลริมปิง ตำบลริมปิง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๙๔-๗๔๖-๗๙๙๙
- เว็บไซต์ (<http://www.rimping.go.th/corrupt.php>)