



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ 2563

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลมะค่า  
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

เทศบาลตำบลมะค่ามีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต 6 ช่องทาง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562

เทศบาลตำบลมะค่าได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล และเทศบาลตำบลมะค่า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่าง มีคุณภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
ขั้นตอนการปฏิบัติ	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	6
การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	7

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1 หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลมะค่ามีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร เทศบาลตำบลมะค่าทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นาไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาล เทศบาลตำบลมะค่า ประกอบด้วย

- 1) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลมะค่า ถนนนิพนธ์คำริ ตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
- 2) เว็บไซต์เทศบาลตำบลมะค่า
- 3) เฟสบุ๊ก เทศบาลตำบลมะค่า
- 4) มาด้วยตนเอง
- 5) ทางโทรศัพท์ 044-377058

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ตามการตามกระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลมะค่าจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## 2 วัตถุประสงค์

2.1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

2.4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

## 3 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

3.1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

3.2. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

3.3. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

3.4. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

3.5. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทารายงานการป้องกันการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

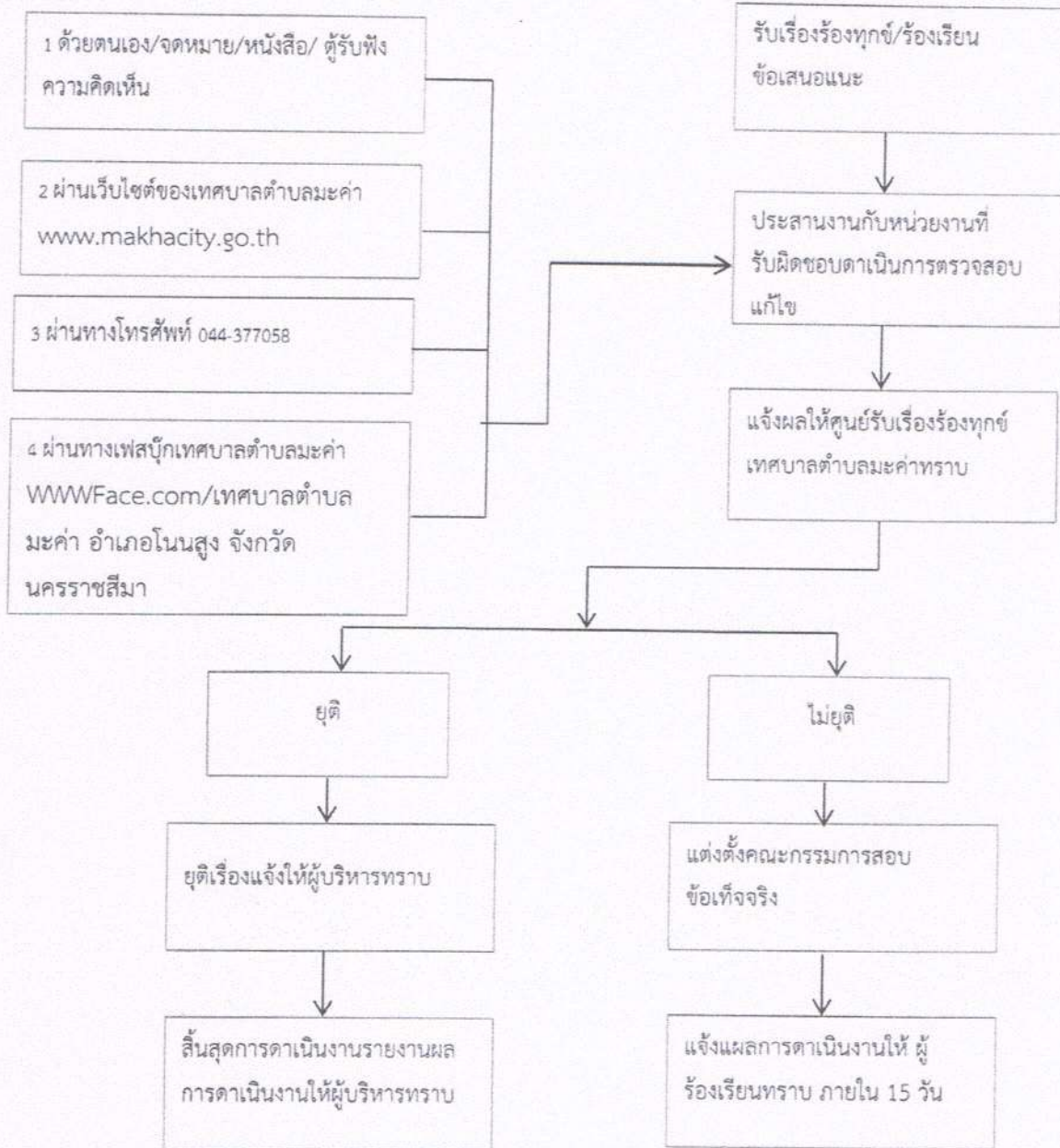
#### 4 การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 4.1. ตู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 4.2. เว็บไซต์เทศบาลตำบลมะค่า
- 4.3. ทางโทรศัพท์ 044-377058
- 4.4. มาด้วยตนเอง
- 4.5 ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลมะค่า ถนนนิพนธ์คำริ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา 30160

#### 5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 5.1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 5.2. วัน /เดือน / ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 5.3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 5.4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

6 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## 7 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 7.1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- 7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- 7.3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลมะค่า เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## 8 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมะค่า	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-377058	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.makhacity.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

## 9 การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลมะค่าเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

9.2 กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- 2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องนั้นตามสมควร
- 3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ



4) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจมาด้วย

9.3 เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลละค่าพิจารณาสั่งการทันที

9.4 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯ แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบหรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

#### 10 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลละค่าให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11 ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายในวันที่ 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### 12 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลละค่าทราบ

-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**13 มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย / โทรศัพท์ / Facebook / เว็บไซต์ ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**14 แบบฟอร์ม**

-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

**15 จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลมะค่า

เบอร์โทรศัพท์ 044-377058

เว็บไซต์ [www.makhacity.go.th](http://www.makhacity.go.th)

Facebook [WWWFace.com/เทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา](https://www.facebook.com/WWWFace.com/)