



แนวทางปฏิบัติ ขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสระบัว

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลสระบัว ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำแนวทางขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสระบัวขึ้น

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เทศบาลมีระบบที่ชัดเจนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสระบัว กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
๒. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และ คຸ້ມครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสระบัว มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส
๒. เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในหน่วยงานและภายนอก ให้แก่ผู้รับบริการ
๓. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายจังหวัดปราจีนบุรี และนโยบายรัฐบาล

ขอบเขต

กระบวนการทำงาน ได้แก่ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย แจ้งผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ผู้บริหารทราบ

คำจำกัดความ

การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงการดำเนินการตามระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลสระบัว ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการแจ้งเบาะแส
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ช่องทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์ และ ทาง Facebook
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรื่องร้องเรียน
ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายถึง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสระบัว รวมถึงการแจ้งเบาะแส

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสระบัว เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลลาดตะเคียน อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐
๒. เว็บไซต์ www.sabua.go.th
๓. Facebook เทศบาลตำบลสระบัว
๔. E-mail : saraban@sabua.go.th
๕. โทรศัพท์หมายเลข 037-575089 , 037-575090
๖. กล่องแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์/ร้องเรียน หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสระบัว

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

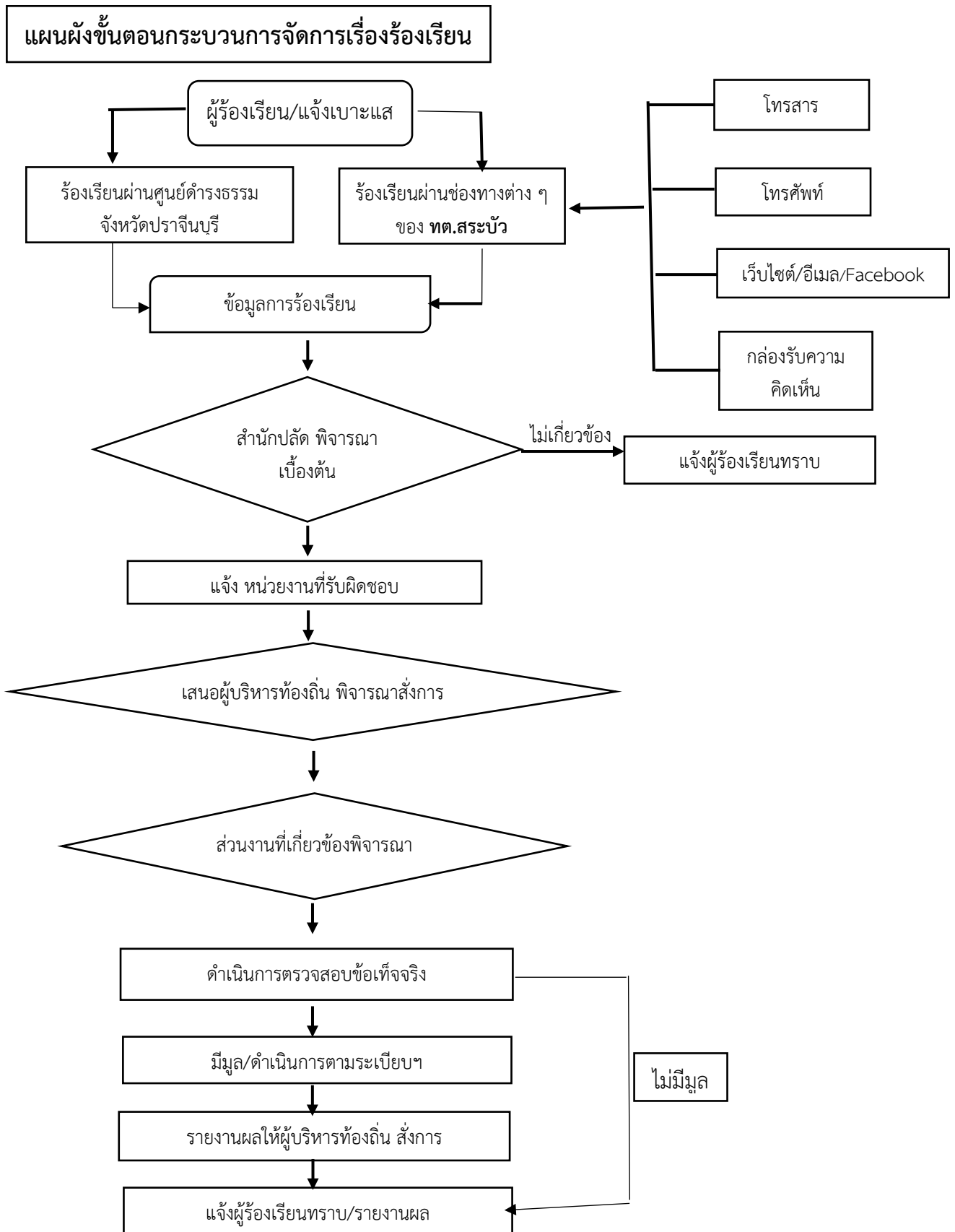
๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด พฤติการณ์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๖. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

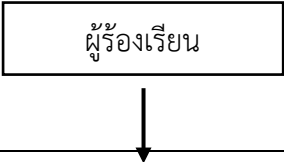
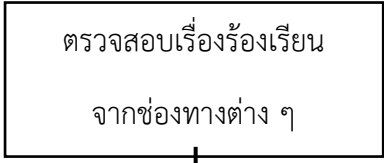
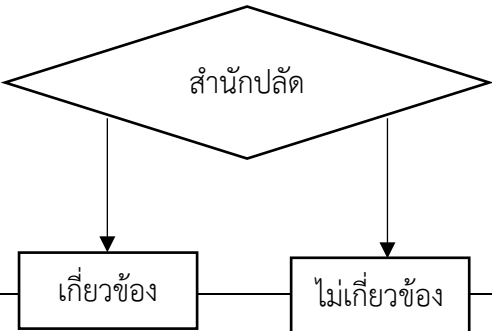
๑. ผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และ พิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้บริหารท้องถิ่น และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจในการพิจารณาและอนุมัติการ ตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตาม ผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้ง แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

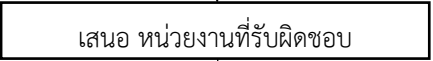
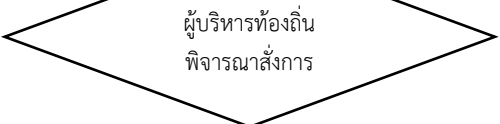
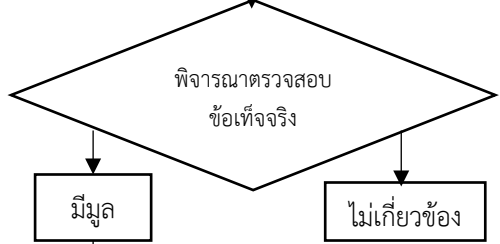


ประเภทเรื่องร้องเรียน

ที่	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤตินิชอบของ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลสระบัว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการทุจริตและ ประพฤตินิชอบของ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลสระบัว	- ร้องเรียนเกี่ยวกับการ กระทำที่ผิดวินัยราชการ ของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ประพฤตินิชอบ ที่ส่อไปในทางทุจริตต่าง ๆ - ความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล
๒	แจ้งเบาะแสการทุจริต และ ประพฤตินิชอบของ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลสระบัว	พบเห็นหรือมีข้อมูลการ ทุจริตและ ประพฤตินิชอบของ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลสระบัว หรือ เรื่องที่ สร้างความเสื่อมเสีย และมี ผลกระทบต่อ เทศบาล ตำบลสระบัว	- แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการ กระทำที่ผิดวินัยราชการ ของเจ้าหน้าที่ - แจ้งเบาะแสการประพฤตินิ ชอบที่ส่อไปในทางทุจริต ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ - แจ้งเบาะแสความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัด จ้าง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล



แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการ

	ขั้นตอน/วิธีการ	ผังกระบวนการ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปราจีนบุรี หรือ ร้องเรียนผ่าน สำนักงานเทศบาลตำบลสระบัว และกล่องแสดงความคิดเห็น		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล	
๒	รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล	๑ วัน
๓	พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบให้เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสระบัว ให้ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดเทศบาล	ไม่เกิน ๑ วัน

ขั้นตอน/วิธีการ	ผังกระบวนการ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
๔ หน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดทำบันทึกให้ความเห็น เสนอผู้บริหารท้องถิ่น		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของ สำนัก/กอง/งาน	๑ ชั่วโมง
๕ ผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการต่อไป		ผู้บริหารท้องถิ่น	๑ วัน
๖ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และ เสนอให้ความเห็นให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ให้ดำเนินการตามระเบียบต่อไป		สำนักปลัดเทศบาล/ส่วน ราชการ	ไม่เกิน ๓ - ๕ วัน
๗ ดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย แล้วรายงาน ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ		สำนักปลัดเทศบาล	ไม่เกิน ๓ - ๕ วัน
๘ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ		สำนักปลัดเทศบาล	ไม่เกิน ๑ วัน

คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ , พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ , ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ , ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้หรือรับของขวัญของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๕ , กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

.....

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลสระบัว เลขที่ ๕๕๕
ตำบลลาดตะเคียน อำเภอกบินทร์บุรี
จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสระบัว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต/ประพฤติมิชอบ ต่อเทศบาลตำบลสระบัวดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)