

**แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปี พ.ศ. 2567**



**เทศบาลตำบลพอกน้อย
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร**

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์การทุจริตของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อยฉบับนี้ จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลพอกน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕

แบบฟอร์ม

6

จัดทำโดย

6

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
อบ 8

แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ณ เทศบาลตำบลพอกน้อย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ข อ ง ป ร ะ ช า ช น เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่ มี ขั น ต อ น ป ฏิ บั ตี ง า น ก ิ น ค ว า ม จ า เป็ น มี ก า ร ป รั บ ป รุ ง ก า ร กิ จ ใ ห้ ทั น ต่ อ ส ถ า น ก า ร ณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพอกน้อย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อี ก หั ง เ พิ่ อ เป็ น ศู น ย์ ร ับ แ จ้ ง เ บ าะ แ ส ก า ร ทุ จ ริ ต

หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพอกน้อยจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพอกน้อย เลขที่ 251 หมู่ 8 ตำบลพอกน้อย อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต ให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการต่างๆ และข้อเสนอแนะของประชาชนภายในตำบลพอกน้อย

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลพอกน้อย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

-2-

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จาก การ ดำ เนิน การ ข อง ส่ว น ราชการ เช่น
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลพอกน้อย

“ก า ร จั ด ก า ร ขั้ อ ร้ อ ง เ รี ย น ”
มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ ร้ อ ง เ รี ย น / ร้ อ ง ทุ ก ข์ ” ห ม า ย ถึ ง
ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ
โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้
ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

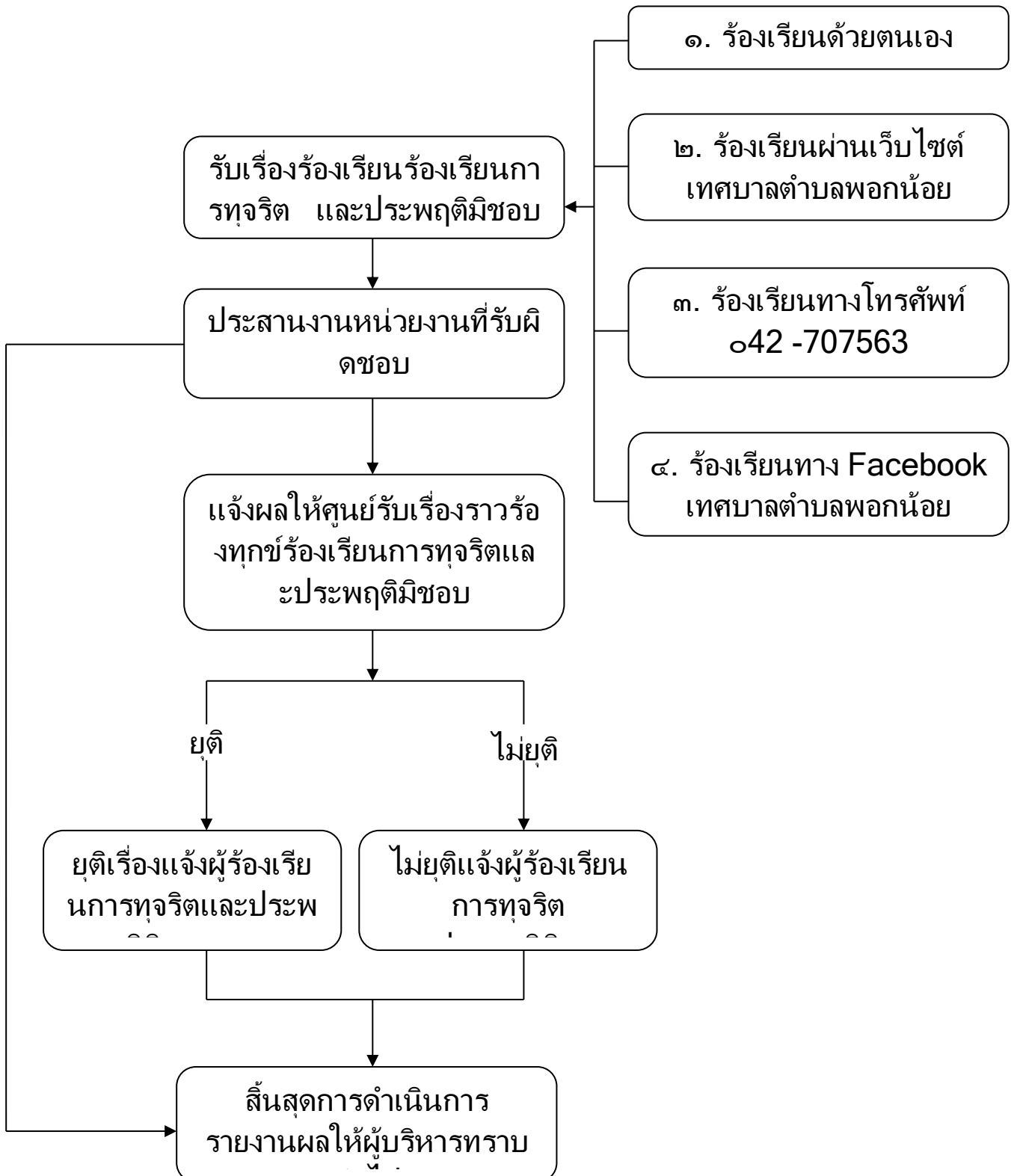
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ
ที่ ใ ช้ ใน ก า ร รับ ร้ อ ง ร้ อ ง เ รี ย น / ร้ อ ง ทุ ก ข์ เช่น
ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๓. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(สำนักปลัดรับผิดชอบ)



-๔-

-๕-

-4-

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพอกน้อย
เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐.

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องการทุจริต และประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลพอกน้อย	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลพอกน้อย	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ 427 0756 3	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 2 วันทำการ	
------------------------	--------	---------------------	--

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑

กรออกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

-5-

๑๒.

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร
ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น
ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน
เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพอกน้อย
ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพอกน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพอกน้อย เลขที่ 251 หมู่ 8 ตำบลพอกน้อย
อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ 427 0756 3
- หมายเลขโทรสาร ๐ 427 0756 3
- เว็บไซต์ www.poknoi.go.th
- Face Book เทศบาลตำบลพอกน้อย
- ติดต่อประสานงานสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย

ภาคผนวก

แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ในกรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพอกน้อย

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์จะขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ
ชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....
.....จำนวน.....ชุด

๒).....
.....จำนวน.....ชุด

๓).....
.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
บ

(.....)