



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของ
เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ	๑
สถานที่จัดตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อให้แก้ไขข้อร้องเรียน	๕

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการ แสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียน จากประชาชนน้อย แต่หากไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชน มาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการ กระทบพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า "เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน" ไว้ ๒ ประการ คือ

"เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ" หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการ ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

"เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน" หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลด เปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึง ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ มีคณะกรรมการในการบริหารงานโดยมี นายกเทศมนตรีเป็นประธาน รองนายกเทศมนตรี เป็นรองประธาน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นกรรมการและ เลขานุการ มีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนต่างๆ

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๑๒ ตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบล เวียงเชียงของ

๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

การทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การแจ้งความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้เสนอเรื่องราว ผู้บอกความทุกข์ ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น ผู้ที่เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

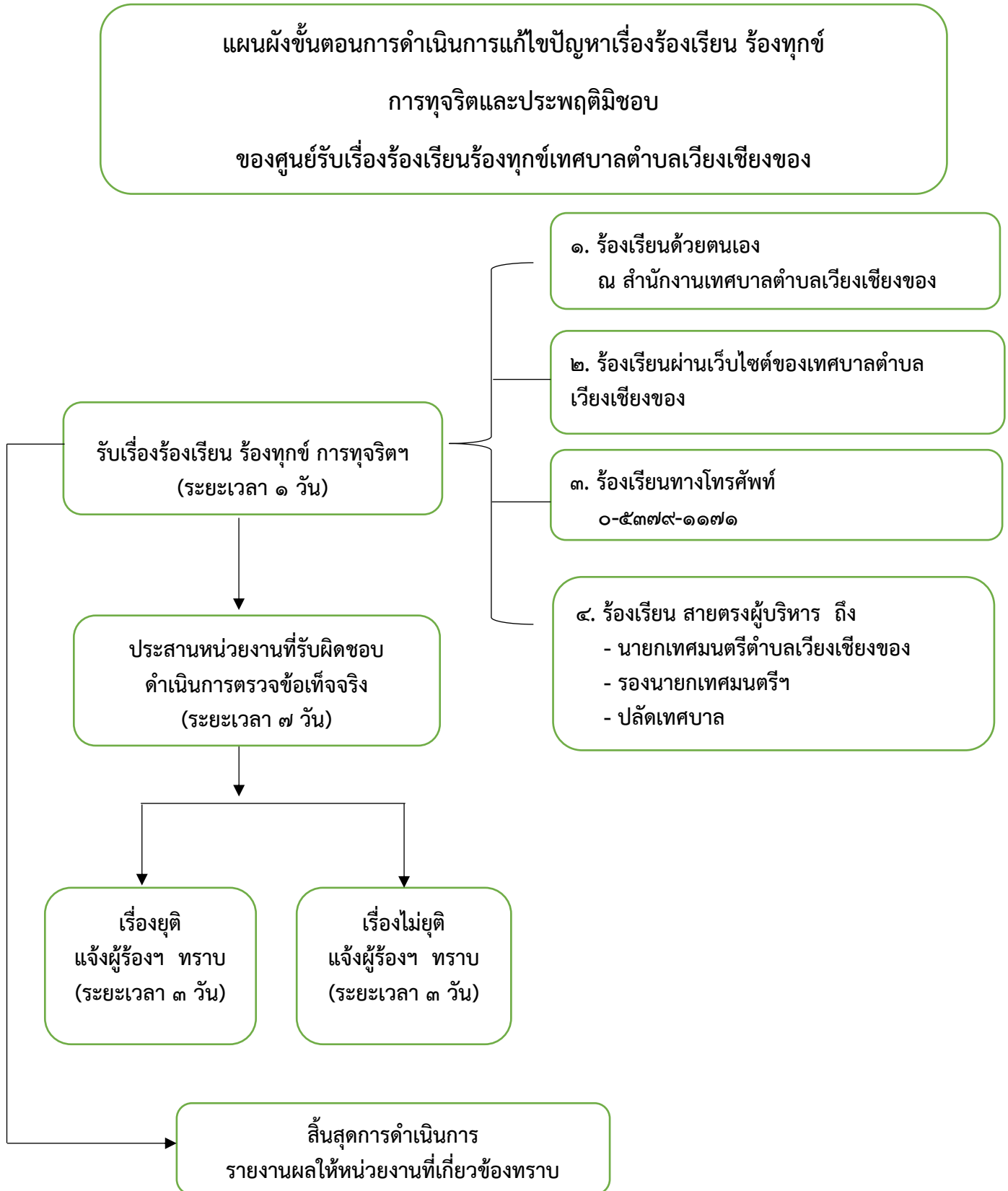
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลเวียงอำเภอเวียงของ จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๔๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๗๙-๑๑๗๑ หมายเลขโทรสาร ๐๕๓-๗๙๒-๐๑๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ
- ๕) เว็บไซต์ <https://www.wckmunic.go.th>
- ๓) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงของ ๐๕๓๗๙๑๑๗๑ ต่อ ๑๑

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงเชียงของ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้อง/แจ้งเบาะแสด ได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้อง/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มคำร้องขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ ความต้องการหรือความคาดหวังที่จะให้เทศบาลดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่หรือผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องบันทึกลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน หรือมีเหตุรำคาญ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศรีนคร ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

- หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๔. ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ งานนิติกร/เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างแบบฟอร์มแบบร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชุมชน/หมู่บ้าน.....

แบบ ร.๑

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่รับ.....
วัน.....เดือน.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงของ

ชื่อผู้ร้องเรียน.....อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....ได้รับความเดือดร้อน ดังนี้

เรื่อง.....
.....

สถานที่เกี่ยวกับการร้องเรียน ความประสงค์ให้บรรเทาความเดือดร้อน/แก้ไข.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

.....สำหรับเจ้าหน้าที่.....

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลเวียงเชียงของ

เพื่อโปรดพิจารณา แจ้ง ประธานหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ

- สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข กองศึกษา

ให้ดำเนินการ.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ความเห็น ลงชื่อ..... (.....) รองนายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงของ	ความเห็น ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลเวียงเชียงของ
---	--