



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม

เทศบาลเมืองนครปฐม
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เทศบาลเมืองนครปฐม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลเมืองนครปฐม

โดยเทศบาลเมืองนครปฐมได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม เพื่อเป็นแนวทางวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดเทศบาลเมืองนครปฐม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าว จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

นายณัฏพงศ์ ถ้ำเพชร

(นายณัฏพงศ์ ถ้ำเพชร)

นายกเทศมนตรีเมืองนครปฐม

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๔
๑๐. มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม ให้มีมาตรฐานปฏิบัติในทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐมทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐมทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่นการให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม

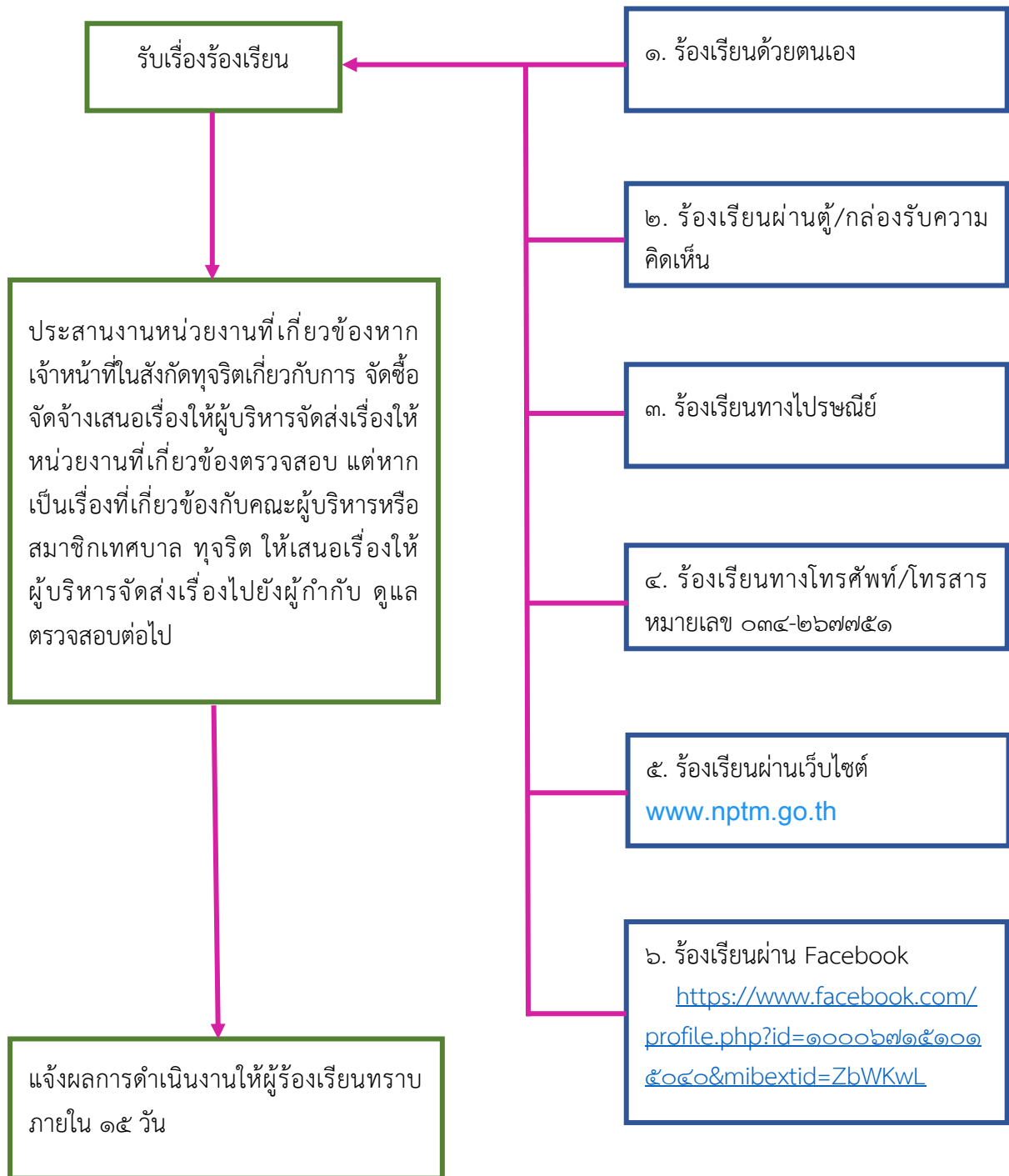
๔.๑ นายกเทศมนตรีเมืองนครปฐมเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบที่เข้ามา ยังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๓. ไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ เทศบาลเมืองนครปฐม ๑๑๗ หมู่ ๒ ตำบลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

๔. โทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐๓๔-๒๖๗๗๕๑

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : www.nptm.go.th

๖. ร้องเรียนผ่าน Facebook :

<https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๗๑๕๑๐๑๕๐๔๐&mibextid=ZbWKwL>

๘. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๘.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองนครปฐม

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข้ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเมืองนครปฐม เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

(๑.๒.๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด

(๑.๒.๓) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข้ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๕) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข้ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองนครปฐมได้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือ ส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) เทศบาลเมืองนครปฐมวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ คณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหากเป็นเรื่องที่ อยู่ใน อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็น เรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการ ดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๘.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีหรืออยู่ในอำนาจ หน้าที่ หน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอ ผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรืออำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๘.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ วินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการ ดำเนินการให้ เทศบาลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลเมืองนครปฐม

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด