



คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการ การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร



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
๑๑. ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน	๕
๑๒. คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต เทศบาลเมืองกำแพงเพชร	๖

ภาคผนวก

**คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร**

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองกำแพงเพชร ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน ในกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่นการให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เทศบาลเมืองกำแพงเพชร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

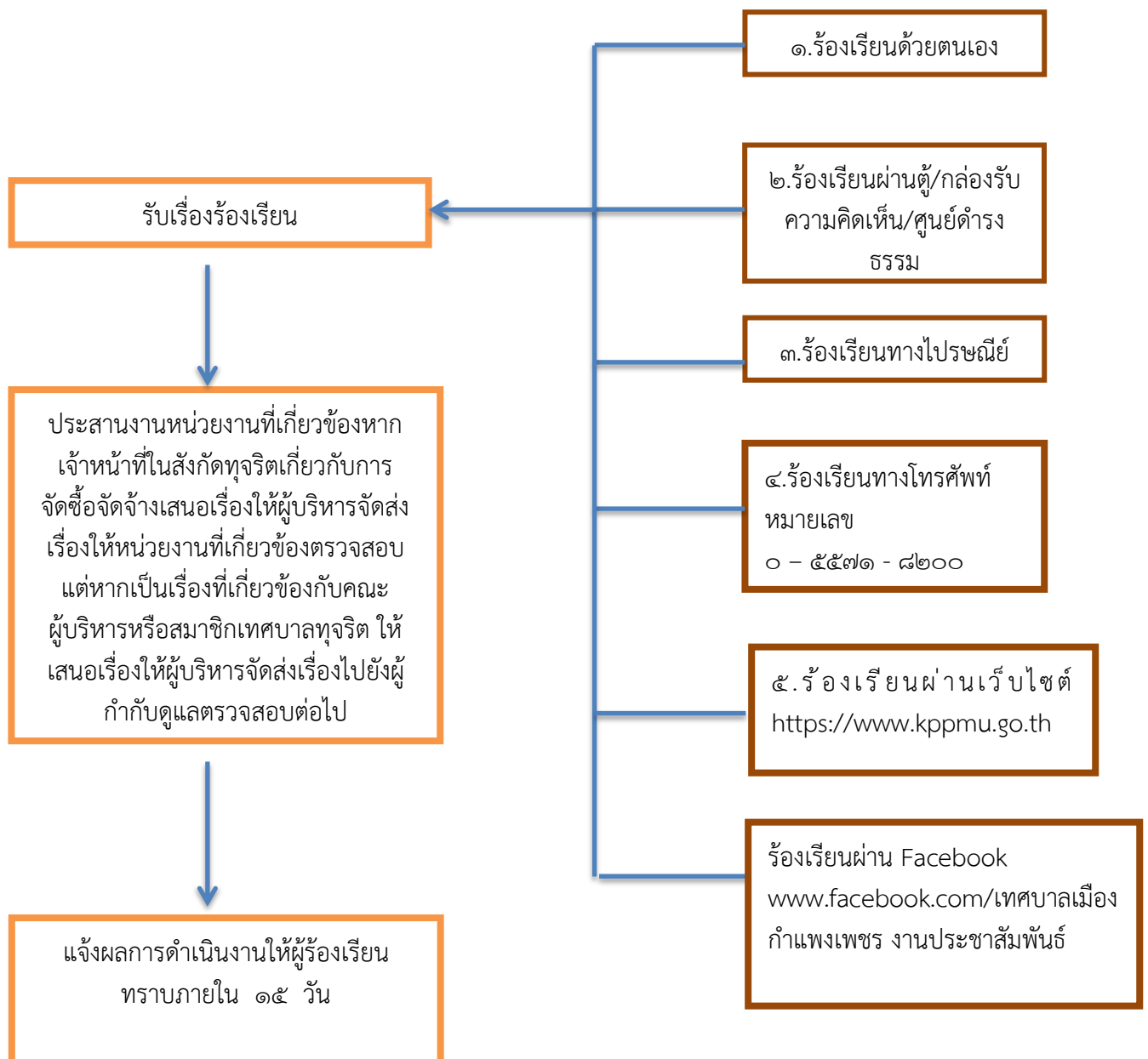
๔.๑ นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร เป็นผู้พิจารณากลับกรอรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๓ หัวหน้าฝ่ายนิติการ มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกรและผู้ช่วยนิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ชั้น ๓ สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น/ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

๓. ไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ๑๑๑ ถนนเลียเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๐๐๐

๔. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๕๕๗๑ - ๘๒๐๐

๕. หมายเลขโทรสาร ๐ - ๕๕๗๑ - ๘๒๒๕

๖. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.kppmu.go.th>

๗. ร้องเรียนผ่าน Facebook www.facebook.com/เทศบาลเมืองกำแพงเพชรงานประชาสัมพันธ์

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร

(๑) การรับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชรเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชรพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชร หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๗.๒ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาลเมืองกำแพงเพชรเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลเมืองกำแพงเพชรทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองกำแพงเพชรติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

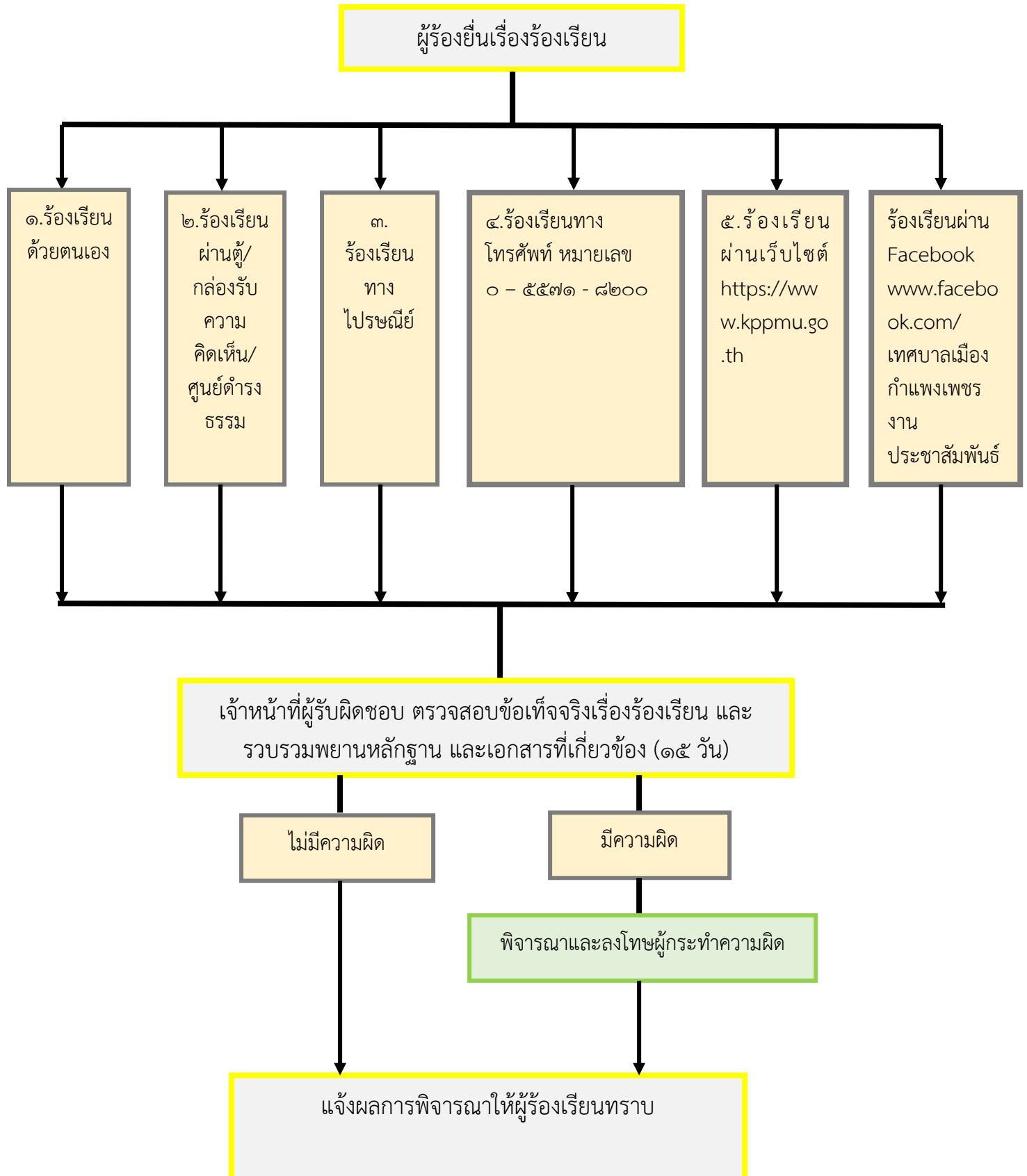
๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน





คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต เทศบาลเมืองกำแพงเพชร

1. หนังสือทำถึง "เรียน นายกเทศมนตรีเมืองกำแพงเพชร" หรือ "ผู้ ปณ. 111 ถนนเลียงเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร" หรือเข้าร้องทุกข์ กล่าวโทษ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

2. ให้ระบุรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

2.1 ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

2.2 ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา

2.3 ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ร่ำรวยผิดปกติ หรือ มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

2.4 บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียดตามหัวข้อดังนี้

2.4.1 กรณีกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

ก. การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

ข. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร

ค. มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ให้ระบุว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้)

ง. ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

2.4.2 กรณีกล่าวหาว่าร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

ก. ฐานะเดิมของผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามีรวมทั้งบิดามารดาของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างไร

ข. ผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามี มีอาชีพอื่น ๆ หรือไม่ ถ้ามีอาชีพอื่น แล้วมีรายได้มากน้อย เพียงใด

ค. ทรัพย์สินที่จะแสดงให้เห็นว่าร่ำรวยผิดปกติ มีอะไรบ้าง เช่น

- บ้าน มีจำนวนกี่หลัง, ตั้งอยู่ที่ใด (เลขที่บ้าน ถนน/ซอย ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด), ชื่อเมื่อใด และราคาขณะซื้อเท่าใด

- ที่ดิน มีจำนวนก็แปลง, ตั้งอยู่ที่ใด (เช่นเดียวกับหัวข้อที่ตั้งของบ้าน), ชื่อเมื่อใด และราคา ขณะซื้อเท่าใด
- รถยนต์ มีจำนวนกี่คัน, ยี่ห้อ, รุ่น, สี, หมายเลขทะเบียน, ชื่อเมื่อใด จากใคร และราคาขณะ ซื้อเท่าใด
- มีเงินฝากที่ธนาคารใด สาขาใด
- ทรัพย์สินอื่น ๆ

3. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้กล่าวหาให้ชัดเจน หากต้องการให้เทศบาลเมืองกำแพงเพชร ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ ให้ระบุชัดเจนด้วย ส่วนกรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ส่งแบบไปรษณีย์ตอบรับ (เพื่อจะได้รับทราบว่าเป็นหนังสือ ร้องเรียนส่งถึงเทศบาลเมืองกำแพงเพชรแล้ว) เพราะ สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชรจะติดต่อกับผู้ร้องเรียนโดยตรงกับผู้ร้องเรียนที่แจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่ เท่านั้น

****หมายเหตุ หากกล่าวหาข้าราชการทางการเมือง จะต้องระบุชื่อ - นามสกุล และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา โดยเฉพาะผู้กล่าวหาจะต้องเป็นผู้รับได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำนั้น

สำนักงานเทศบาลเมืองกำแพงเพชร 111 ถนนเลียงเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร
จังหวัดกำแพงเพชร โทรศัพท์ : 055-718200 ต่อ 333