



คู่มือ

การปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
เทศบาลตำบลที่วัง

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เรื่องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๕๕๖๒๙ ต่อ ๑๑๐ โทรสาร ๐๗๕-๓๕๕๖๒๙ ต่อ ๑๒๓

www.tiwang.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เทศบาลตำบลที่วัง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลที่วัง ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ประเด็นที่ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้ว่า “ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ” โดยนำหลักธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาเป็นกลไกในการพัฒนากรอบการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงให้สอดคล้องกับกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

เพื่อให้การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วังรวมถึงเจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลที่วังจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐของเทศบาลตำบลที่วัง โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง เกิดความสุจริต โปร่งใส บังเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงานของเทศบาลตำบลที่วังมากยิ่งขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
บทบาทหน้าที่	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔-๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เทศบาลตำบลที่วัง

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลที่วัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ประเด็นที่ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน โดยปฏิบัติตามคู่มือคู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๔๑ กำหนดไว้ว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลที่วังโดยศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมปฏิบัติงาน พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๕) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลที่วังทราบถึงกระบวนการขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เทศบาลตำบลที่วัง ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ของเทศบาลตำบลที่วัง เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ส่งเสริมการป้องกันการทุจริต เกิดความสุจริตโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลที่วัง

๓. บทบาทหน้าที่

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดำเนินงานโดยศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

๑) เสนอแนวทางแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หมายถึงความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลที่วัง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลที่วัง

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลที่วัง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

/๕. ช่องทาง...

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) สายตรงนายกเทศบาลตำบลที่วัง ๐๗๕-๓๕๕๖๒๙ ต่อ ๑๐๑
- ๒) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง หรือ
- ๓) ทางไปรษณีย์ (เทศบาลตำบลที่วัง ๑๐๑ หมู่ ๒ ตำบลที่วัง อำเภอกู่ซ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐)
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๓๕๕๖๒๙ ต่อ ๑๑๐
- ๕) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลที่วัง
- ๖) เว็บไซต์เทศบาลตำบลที่วัง www.tiwang.go.th กรอกข้อมูลในเมนูช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๗) Facebook : ทต.ที่วัง อำเภอกู่ซ่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ
 - ๒) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
 - ๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๔) ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ เช่น ร่ำรวยผิดปกติ หรือ มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ
 - ๕) บรรยายการกระทำความผิด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ดังนี้
 - ก. การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด (ช่วงเวลาการกระทำความผิด)
 - ข. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดพฤติการณ์การกระทำความผิดอย่างไร เช่น การร้องเรียนกรณีร่ำรวยผิดปกติ ให้ระบุว่าผู้ถูกร้องเรียน และภริยาหรือสามี มีอาชีพอื่นๆ หรือไม่ ถ้ามีอาชีพอื่น แล้วมีรายได้มากน้อย เพียงใด มีทรัพย์สินที่จะแสดงให้เห็นว่าร่ำรวยผิดปกติ มีอะไรบ้าง เช่น บ้านมีจำนวนกี่หลัง ตั้งอยู่ที่ใด ที่ดิน มีจำนวนกี่แปลง ตั้งอยู่ที่ใด ซื้อเมื่อใด และราคาเท่าใด
 - ค. มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ รวมถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)
 - ง. ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลที่วัง

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๗.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๓ เมื่อเทศบาลตำบลที่วังได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลที่วังพิจารณา

๗.๔ นายกเทศมนตรีตำบลที่วังวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้รับ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีพฤติกรรมอันควรต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรือให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อซักถาม ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงอย่างกระจ่างชัด และเกิดความเป็นธรรม

๗.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๗.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จัดเก็บเรื่อง

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและระยะเวลาการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๘.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักใด ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ และสำเนาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด เพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

/๘.๒ หากเรื่องร้องเรียน...

๘.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

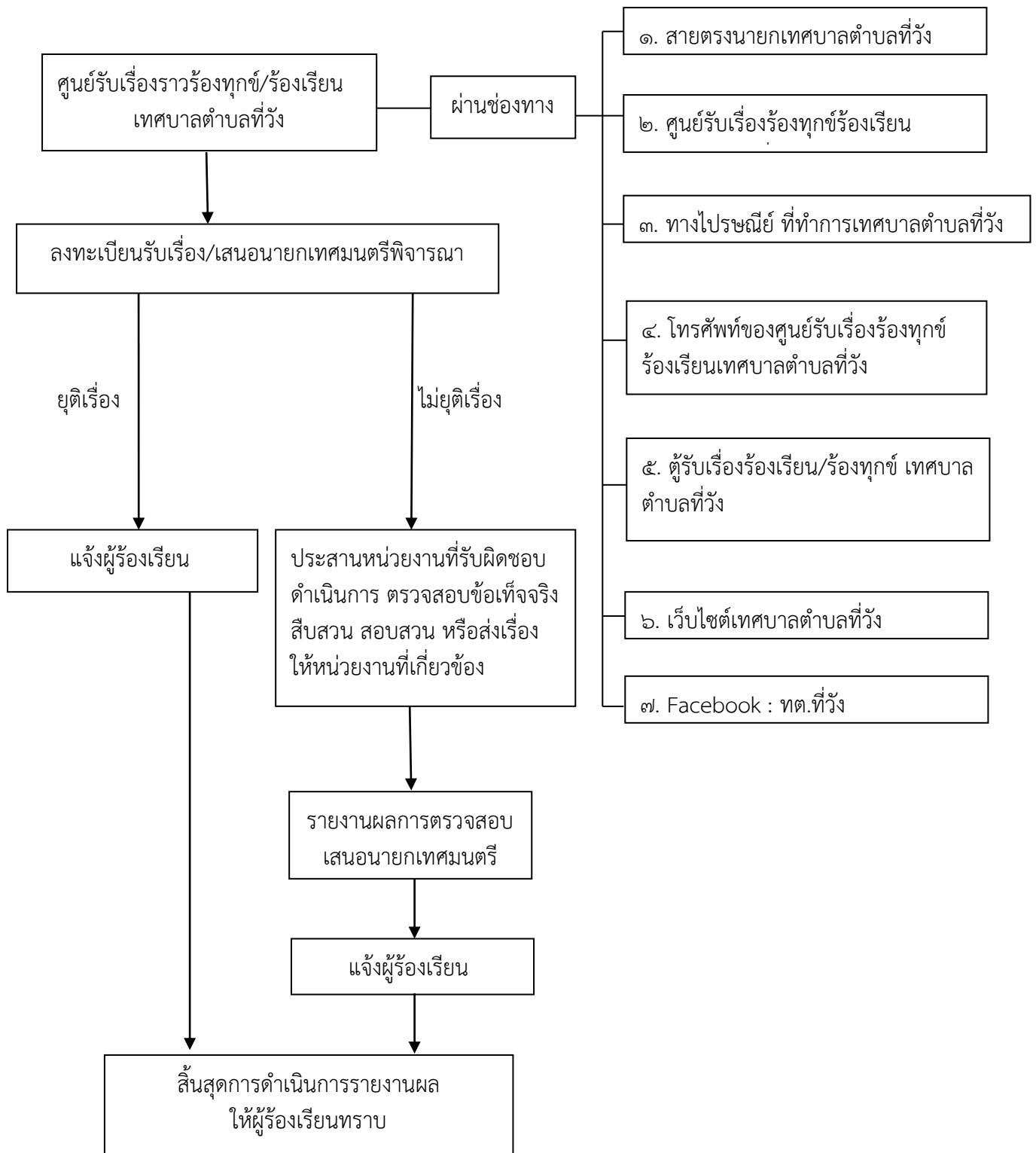
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้นายกเทศมนตรีตำบลที่วังทราบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๐. อัตราค่าธรรมเนียมในการร้องเรียน - ไม่มีค่าธรรมเนียม -

๑๑. รายการเอกสารหลักฐานส่วนบุคคลประกอบการร้องเรียน - ไม่มีเอกสารหลักฐาน -

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เทศบาลตำบลที่วัง



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตัวเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลตำบลที่วัง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลที่วัง พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง
(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลที่วัง

ที่ ๓๙๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

ตามที่เทศบาลตำบลที่วัง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม เทศบาลตำบลที่วังไปแล้ว นั้น เพื่อให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง เป็นไปอย่างถูกต้อง ขอยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลที่วัง ที่ ๖๘๘/๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง สืบ ณ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ และแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

๑. คณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง ดังนี้

๑.๑ ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๑.๒ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๓ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๔ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	กรรมการ
๑.๖ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๑.๗ ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑.๘ หัวหน้าฝ่ายปกครอง	กรรมการ
๑.๙ นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ
๑.๑๐ ผู้ช่วยนิติกร	กรรมการ/ผช.เลขานุการ

ให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานพิจารณาขอหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลที่วัง

๒.๑ นิติกร	เป็นหัวหน้า
๒.๒ ผู้ช่วยนิติกร	เป็นผู้ช่วย

ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์และทางอื่น ๆ ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการตอบให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ประทีป ศรีแก้ว

(นายประทีป ศรีแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลที่วัง