



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤตินิคมชอบ
ของเทศบาลตำบลเวียงคุก

จัดทำโดย
งานฝ่ายนิติการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงคุก
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียน การร้องทุกข์การทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา - ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลเวียงคุก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน รายละเอียดของข้อที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียนการทุจริต รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

งานฝ่ายนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเวียงคุก

สารบัญ

ชื่อ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเวียงคุก	หน้า
คำนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๕. <u>รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>	
๕.๑ รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด	
๕.๒ <u>รายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>	
๕.๓ <u>ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>	๕
๕.๔ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๖. <u>ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>	
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
๖.๑.๑ <u>ระยะเวลาดำเนินการ</u> หรือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ	๘
๖.๑.๒ ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๖.๑.๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๖.๒ <u>ส่วนงานที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>	๑๑
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
๘. ระบบติดตามและประเมินการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
๙. ประโยชน์ที่ได้รับการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลเวียงคุก

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริต โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลการทุจริต และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนการทุจริตแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก เบอร์โทร ๐๔๒- ๔๓๘๑๔๕ ทางไปรษณีย์/หนังสือ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเวียงคุก ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หัวหน้าสำนักเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการงานก่อสร้างควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการสาธารณสุข

ผู้อำนวยการกองศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการศึกษาสาธารณสุข

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการ

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเกี่ยวกับด้านงานงบประมาณ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ **สำนักปลัดเทศบาล โดยมี หัวหน้าสำนักปลัด และนิติกร** มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการ ตรวจสอบ จัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม กำกับและสรุปการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในระดับเทศบาล

๕. รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ รายละเอียดของข้อมูลการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องเพื่อใช้ในการร้องเรียนที่จะทำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แยกออกดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลตำบลเวียงคุกหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชน บุคคลภายนอก ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ รายละเอียดของข้อมูลของการร้องเรียน ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (ถ้ามี) ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ (ถ้ามี)

- รายละเอียดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ ช่วงเวลาการกระทำความผิด และข้อเท็จจริงของพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องราวที่ต้องการร้องเรียน (ใคร, ทำอะไร, เมื่อไร, ที่ไหน, ทำมา และอย่างไร) โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๔๓๘๑๔๕ ต่อ ๑๑๓

๕.๓ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก และปลัดเทศบาลตลอด ๒๔ ชม.
- (๒) โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก เบอร์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕
- (๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก
- (๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเวียงคุก www.wiengkuk.go.th ช่องทางไอออน อยู่ด้านบนของเว็บไซต์ “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ” หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : saraban_๐๕๔๓๐๑๐๓@dle.go.th

(๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก เลขที่ ๓๓๓ ตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับร้องเรียน ผู้รับความคิดเห็น ณ หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๔ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อแล้ว จัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๔) ส่งเรื่องร้องเรียนตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตมาด้วยตนเอง (บุคคลภายนอก) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เรื่องราวตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุผลกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน

หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้ร้อง/บุคคลภายนอก

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง ที่อยู่ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่าน

ทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุกเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

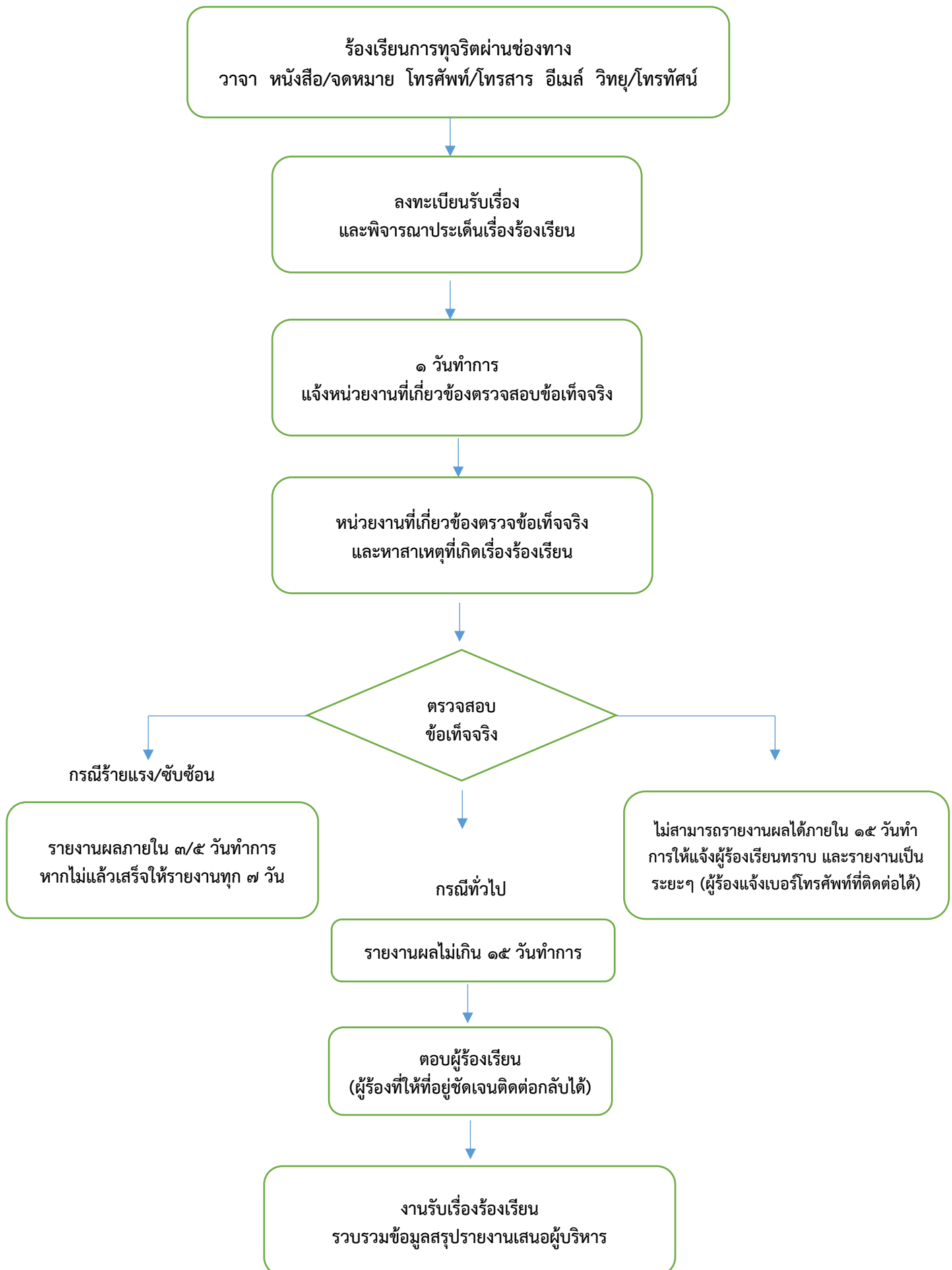
- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องทราบ

๖.๑.๑ ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑ วันทำการ	สำนักปลัด -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วรายงานให้ นายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเวียงคุก เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด -นิติกร

๖.๑.๒ ขั้นตอนหรือวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนเทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียนเทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๑.๘ กฎหมายเกี่ยวข้อง

การดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบกับการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และ มาตรการทางกฎหมาย จนเรื่องเป็นที่ยุติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดตามพระราชบัญญัติระเบียบ

ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยถือปฏิบัติ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ โดยเคร่งครัด

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงคุก

๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๒. นิติกร

โทร ๐๔๒ - ๔๓๘๑๔๕

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเวียงคุก

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

(ชื่อ-นามสกุล/หน่วยงาน/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

☐ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕ ต่อ.....

☐ ร้องเรียนงาน..... แจ้งกอง..... หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕ ต่อ.....

☐ อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงคุก งานรับเรื่องราວร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือหาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย
ฝ่ายงานนิติการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงคุก
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย