



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านต๋อม

หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ มีแนวทางการต่อต้านทุจริต เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนป้องกันและปราบปราม การทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจรรยาบรรณในองค์กรภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปราม การทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตภาครัฐจึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบ ของเจ้าหน้าที่

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ด้วยความรวดเร็วและประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบล บ้านต๋อม การร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านต๋อม เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องราวยื่น/ร้องทุกข์ เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดหรือเสียหายอันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติตาม
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนมิใช่เป็นไปเพื่อสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยขาดพยานหลักฐานที่แน่นอน

๓. การร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ อีเมลติดต่อกลับ
- ๓.๒ ชื่อหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๓ พฤติกรรมอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติการณ์ดังกล่าว หรือช่องทางหรือเบาะสารทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๖ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔. การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

๕.๑ การร้องเรียนที่มีได้ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๒ การร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอต่อการสืบสวน สอบสวน

ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ช่องทางการรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านต๋อม

๑.๑.๑. ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม โดยให้มีสาระสำคัญอันประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๑.๑.๒. ระบุชื่อ นามสกุล ขอผู้ถูกร้องเรียน เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ พร้อมลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบคำร้อง

๑.๑.๓. สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ

๑.๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โดยสำนักงานเทศบาลเทศบาลตำบลบ้านต๋อม เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา โดยระบุชื่อ นามสกุล ขอผู้ถูกร้องเรียน เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ พร้อมลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑.๒.๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๑.๒.๒. สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ

๑.๒.๓. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน เพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป

๑.๓ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑.๓.๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๑.๓.๒. สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ

๑.๓.๓.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน เพื่อดำเนินการในลำดับต่อไป

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล (ฝ่ายปกครอง) งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งรายงานให้นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านต่อมทราบ -กรณีร้ายแรงดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ -กรณีมีเหตุซับซ้อนในการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๔	หากไม่อาจรายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานเหตุขัดข้องให้นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านต่อมทราบ	๑ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑๕ วันทำการ	

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑.งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านต่อม เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒.เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๓.กรณีการร้องเรียนไม่สมบูรณ์ไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าความสมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนที่บกพร่องภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว รายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถทำได้

๔.นายกเทศมนตรีเห็นสมควรอาจมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน

ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมูลหรือไม่เพียงใด โดยดำเนินการแล้วแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรี ว่ามีกรณีการกระทำผิดและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากกรณีตามข้อร้องเรียนไม่มีมูลให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๕.เมื่อมีการดำเนินการเบื้องต้นเป็นประการใด ให้งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านต่อม แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน เว้นแต่ ผู้ร้องเรียนไม่ได้ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖.กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลบ้านต๋อมในการพิจารณาให้ดำเนินการ
ดังนี้

๖.๑ ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุ
ถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการต่อข้อร้องเรียน

๖.๒ ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียน

ส่วนงานที่ความรับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านต๋อม (ฝ่ายปกครอง) งานนิติการ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชา
เพื่อพิจารณาดำเนินการอันเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว

ระยะเวลาให้บริการ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านต๋อม เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.