

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

โทร.๐-๗๓๒๘๑๐๑๒

www.khueabanglang.go.th

จัดทำโดย

งานบริหารงานทั่วไป (งานธุรการ)

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทสบาลตำบลเขื่อนบางลาง เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ป้องกันปราบปรามการทุจริต ของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางมีแนวทางในการปฏิบัติงานชัดเจนดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามกาทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อใช้ในการการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยาน	๔
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	๘
การรับและตรวจข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๘
การติดตรามและประเมินผล	๘
การจัดทำคู่มือ	๘
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ	๑๐

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางจัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบลงโทษผู้ทุจริตได้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับการบริหารที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ยังมีหน้าที่สำคัญในการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนในการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางจะดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๗ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป..” เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือการป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑)เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นไปกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและและประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งการเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทสบาลตำบลเขื่อนบางลางผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้น

บทที่ ๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินการในกรณีที่การกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใดๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่างๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กก ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ

๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔. การทุจริตต่อหน้าที่

๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น

๖. การใช้ทรัพย์สินหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใดๆ ของหน่วยงาน โดยมิได้รับอนุญาต

๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห้งความขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางโดยมิได้รับอนุญาต

๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากประชาชนผู้มารับบริการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มาส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่มิชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอรัปชั่น ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางเพื่อให้มีการสอบสวนหาข้อแท้จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการดำเนินการกับผู้เกี่ยวข้อง

พยาน หมายถึง บุคคลที่จะมาให้หรือได้ให้ข้อเท้จริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่บัญญัติไว้และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำดังกล่าวด้วย

การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรืออำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้องโดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๒.๒ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางจะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทสบาลตำบลเขื่อนบางลาง

๓. พนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยานจะได้รับความคุ้มครอง

๔. เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางที่ปฏิเสธการทุจริตคอรัปชั่น แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๒.๓ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลสองสลึง

๒.๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๒.๕ ช่องทางร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

๒. Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง (www.Khueanbanglang.go.th)

๓. ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง เลขที่ ๑๙๙ ถนนศรีบางลาง ตำบลเขื่อนบางลาง อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ๙๕๑๓๐

๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น

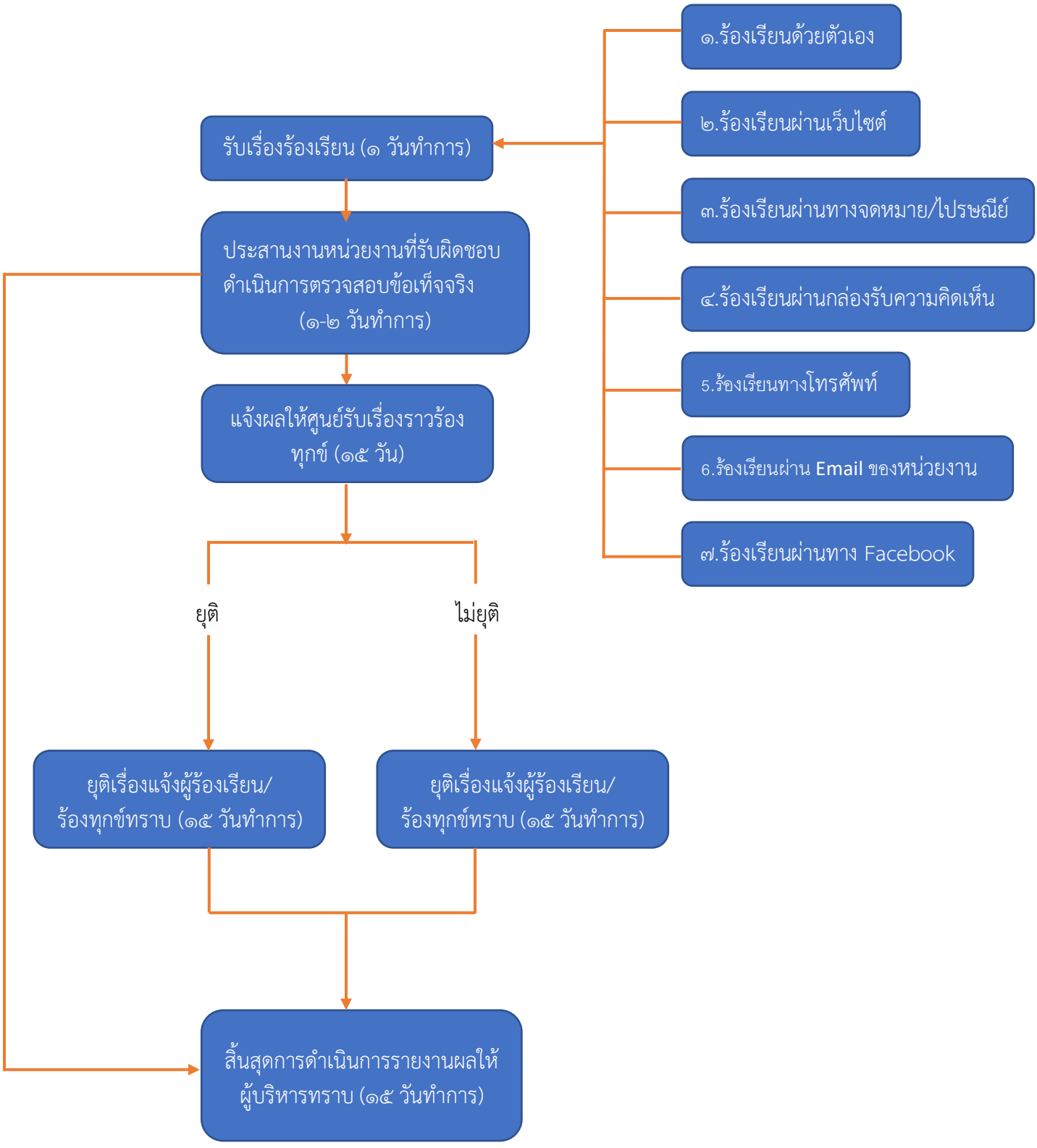
๕. โทรศัพท์เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง ๐๗๓-๒๘๑๐๑๒

๖. Email ของหน่วยงาน (office@khueanbanglang.go.th)

๗. ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางทราบ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ที่	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการรับเรื่องและประสานงาน	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน (โดยเรื่องไม่เป็นต้องแล้วเสร็จ)
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
๓	ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
๔	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
๕	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
๖	ร้องเรียนผ่านEmail ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
๗	ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	

๓. การติดตามและประเมินผล

๓.๑ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๓.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายในปีงบประมาณ

๔.จัดทำโดยสำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง

แบบคำร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

ข้าพเจ้า..... วัน/เดือน/ปีเกิด..... อายุ.....ปี
ปีเกิดที่จังหวัด.....ประเทศ.....สัญชาติ.....
บิดา.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....อาชีพ..... มารดา.....
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ.....จังหวัด.....อาชีพ.....
มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางพิจารณาดำเนินการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)



ที่ ยล ๕๒๘๐๑/ สำนักงานเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
เลขที่ ๑๙๙ ตำบลเขื่อนบางลาง
อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ๙๕๑๓๐

วันที่

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่อง.....ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต/ประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางไปรษณีย์ ( ) อื่นๆ..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....กรณี.....นั้น

เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า.....
เทศบาลตำบลเขื่อนบางลางได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )
นายกเทศมนตรีตำบลเขื่อนบางลาง

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขื่อนบางลาง
โทร, โทรสาร. ๐-๗๓๒๘-๙๐๑๒

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”