



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลท่าช้าง

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าช้างได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน เทศบาลตำบลท่าช้าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

เทศบาลตำบลท่าช้าง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง

1. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลท่าช้าง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลท่าช้าง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทาง การร้องเรียนของ เทศบาลตำบลท่าช้าง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

2. วัตถุประสงค์

- 1.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. – 16.30 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

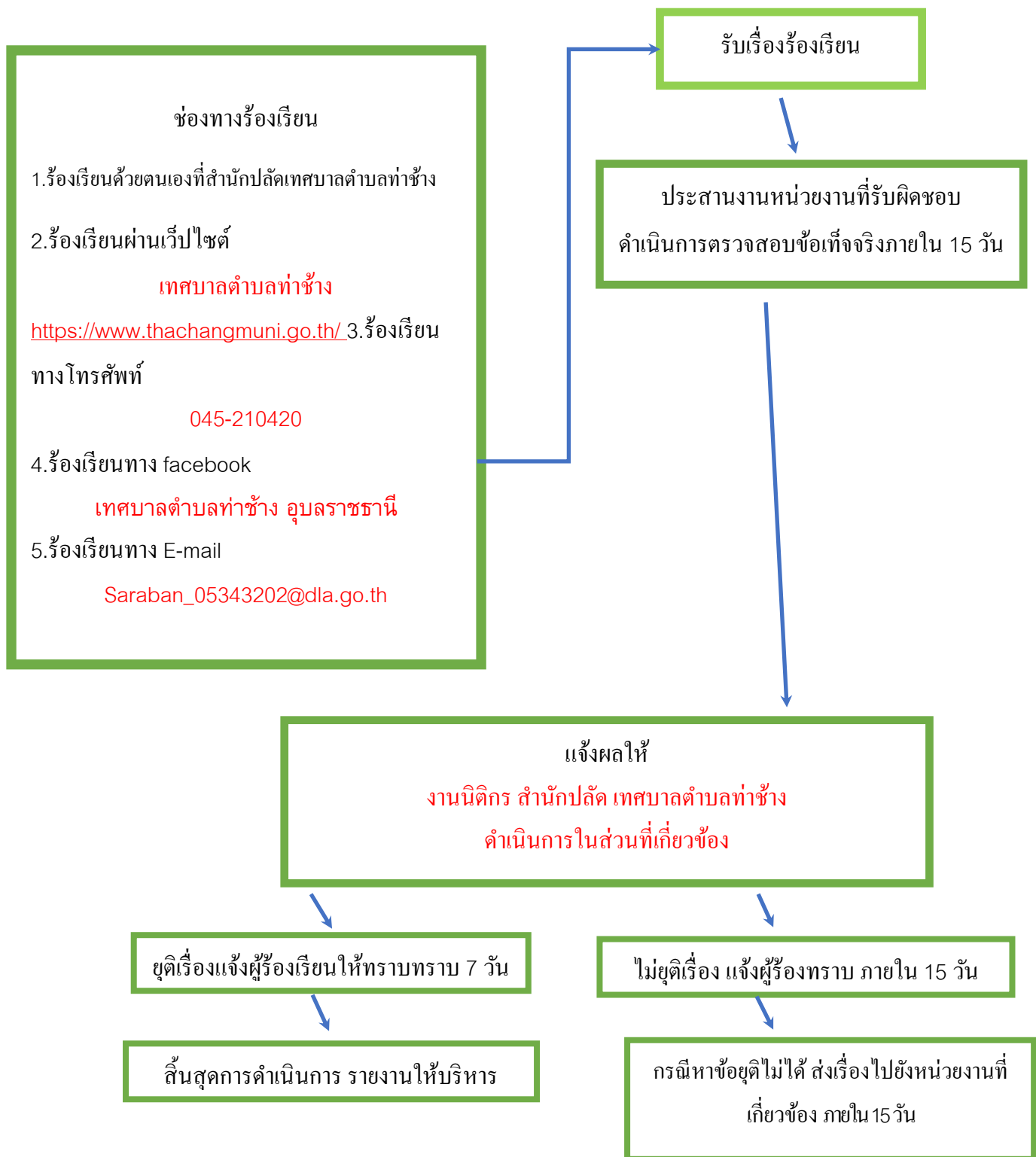
6. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
- ทางไปรษณีย์ 81 หมู่ที่ 12 ต.ท่าช้าง อ.สว่างวีระวงศ์ จ.อุบลฯ 34190
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-210420
- เว็บไซต์ <https://www.thachangmuni.go.th/Facebook>
- E=mail Saraban_05343202@dla.go.th

7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- 1.เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- 2.สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- 3.หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย
- 4.เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประคับตร้า “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 5.เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประคับตร้า “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- 6.เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

8. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง เทศบาลตำบลท่าช้าง ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน การทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-210420	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน การทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.thachangmuni.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลท่าช้าง อุบลราชธานี	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Saraban_05343202 @dla.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

10. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

10.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

10.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว
ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

10.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่
ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลท่าช้าง

10.4 เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูล
เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือ
รับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

10.5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุยานหลักฐาน
แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่
22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ
พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ
หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา

4. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่
เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง (ร้องเรียน)

เรียน _____ นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ)อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลข
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....
บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลา
กระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการ
ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑) (พยานเอกสาร)จำนวน.....ชุด
๒) (พยานวัตถุ)จำนวน.....ชุด
๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)
ตำแหน่ง

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ
เหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล
ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย