



หลักเกณฑ์

แนวทาง มาตรการ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล



เทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภوتاศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและที่มา	1
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	2
3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	3
5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่	3
6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	4
7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	5
8. ระยะเวลาการดำเนินการ	6
9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	6

ภาคผนวก

ประกาศเทศบาลตำบลท่าศาลาเรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าศาลา

คำขอร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา

1. หลักการและที่มา

เทศบาลตำบลท่าศาลา ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เทศบาลตำบลท่าศาลา จึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

หลักเกณฑ์แนวทาง มาตรการ และแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล และพนักงานของเทศบาลตำบลท่าศาลาประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

เทศบาลตำบลท่าศาลา

ผู้จัดทำ

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557 เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำ คือ

2.1 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าศาลา ชั้น 2 เลขที่ 321 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

3.2 จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง นายกเทศมนตรีตำบลท่าศาลา สำนักงานเทศบาลตำบลท่าศาลา ชั้น 2 เลขที่ 321 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

3.3 กล่องรับเรื่องร้องเรียน ชั้น 1 สำนักงานเทศบาลตำบลท่าศาลา ชั้น 2 เลขที่ 321 หมู่ที่ 1 ตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช 80160

3.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 7552 2785 และโทรสาร 0 2755 2786

3.5 เว็บไซต์ www.thasalacity.go.th (ช่องทางให้กรอกข้อมูล)

3.6 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึง E-mail : office @ thasalacity.go.th.

4. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างกระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยเทศบาลตำบลท่าศาลาส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับเทศบาลตำบลท่าศาลา ด้วย

5. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

5.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ นายกเทศมนตรี หรือบุคคลที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ดังกล่าว มีหน้าที่ต้องส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปด้วย

5.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ สำนักปลัด /งานนิติการ ซึ่งมีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดเจนเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูลบันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

5.3 ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ ของเทศบาลตำบลท่าศาลา

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการ สนับสนุนการกระทำ จ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

5.4 ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ พนักงานเทศบาล และพนักงานของเทศบาล หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าศาลา ในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

6.1 แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

6.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผิดวินัยหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
- รายละเอียดการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

6.3 ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

6.4 การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

6.5 ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 6.2 นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

6.6 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์วันแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 6.2 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ

ทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

7. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- พนักงานเทศบาล และพนักงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใดๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อเทศบาลจะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากเทศบาล ดังนี้

7.1 ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานเทศบาล และพนักงานผู้ใดกล่าวหา ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหาเหล่านั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนเงินเดือน แต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างผู้กล่าวหาเหล่านั้น จะกระทำมิได้

7.2 ให้ความคุ้มครองพนักงานเทศบาล และพนักงาน ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางเทศบาล ดังนี้

7.2.1 ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่

7.2.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆ ต่อพนักงานเทศบาล และพนักงานผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

7.2.3 ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานเทศบาล และพนักงานผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นนายแก้ต่างในกรณีให้ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

7.2.4 ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงาน พนักงานเทศบาล และพนักงานผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางหน่วยงานได้

7.2.5 คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

**** ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง**

8. ระยะเวลาการดำเนินการ

8.1 ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์) ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

8.2 ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการพิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนเมื่อปรากฏว่าข้อร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องภายในหน่วยงานให้ดำเนินการ ภายใน 3 วัน และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน แต่ถ้าหากมิใช่เรื่องภายในหน่วยงานก็ให้ดำเนินการส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง (แล้วแต่กรณี)

8.3 ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย /ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย /การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ในกรณีมีมูลการกระทำผิดจะต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไปยังนายกเทศมนตรีตำบลท่าศาลา เพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือกรรมการสอบสวน (แล้วแต่กรณี)

8.5 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวน(เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งดำรงตำแหน่งพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนให้ภายใน 25 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการสอบสวนได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้ง

8.6 กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ 8.5 ให้นำเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลท่าศาลาเพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้

การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. การสรุปผลการดำเนินงาน



ประกาศเทศบาลตำบลท่าศาลา
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๒ “ยกระดับเจตจูงใจทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต” กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินโครงการส่งเสริมท้องถิ่นปลอดทุจริตประจำปี ๒๕๖๐ เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแสดงเจตจูงใจทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต ด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเทศบาลตำบลท่าศาลาได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลท่าศาลาเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เทศบาลตำบลท่าศาลา จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลท่าศาลา เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลท่าศาลา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชนไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบ ข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือ E-Mail ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบ ข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒. ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

๓.๒.๔. คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖. ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจณชีพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑. ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๓.๔.๓. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

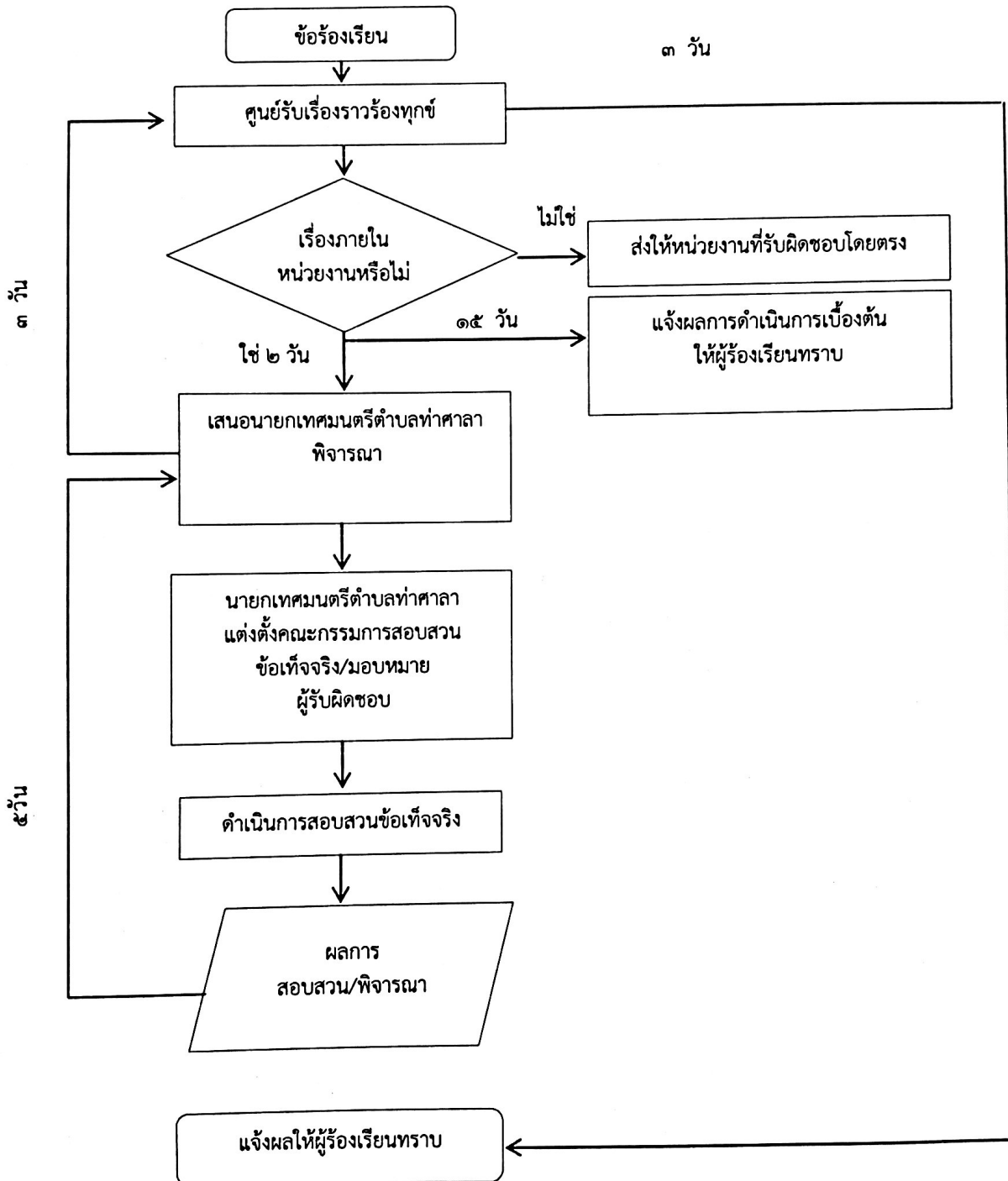
ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายพงศ์เทพ พึ่งตระกูล)

นายกเทศมนตรีตำบลท่าศาลา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าศาลา





คำขอร้องเรียน
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าศาลา

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....
 ที่อยู่.....
 ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....สังกัด.....
 ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....
 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
 (.....)
 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
 - ๑.๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์
 - ๑.๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
 - ๑.๓. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
 - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
 - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
 - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าศาลาติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้