

**แนวทางในการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตประและพหุติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
เทศบาลตำบลคอกกระบือ**

๑. ศูนย์รับข้อร้องเรียน

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเทศบาลที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้รุกรการเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

เทศบาลตำบลคอกกระบือได้มอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาล โดย หัวหน้าสำนักงานปลัดรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและคดีประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูล เสนอหัวหน้าสำนักงานปลัดพิจารณาสั่งการต่อไป

๓. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ทำการเทศบาลตำบลคอกกระบือ เลขที่ ๔๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเอกชัย - บางบอน ตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

๒. ทางจดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ที่ทำการเทศบาลตำบลคอกกระบือ เลขที่ ๔๐ หมู่ที่ ๓ ถนนเอกชัย - บางบอน ตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐”

๓. ทางโทรศัพท์และทางโทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๔๙๔๐๒๕

๔. ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.khokkrabue.go.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียน” และกรอกรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง

๕. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสมุทรสาคร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

รายละเอียดที่ใช้ในการร้องเรียน อย่างน้อยต้องประกอบด้วย ชื่อ - นามสกุล ของผู้ที่กระทำความผิด ช่วงเวลาและพฤติการณ์ทุจริตและประพหุติมิชอบ

๔. ประเภทของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ประเภทกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอกกระบือ

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอกกระบือ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเทศบาลตำบลคอกกระบือ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

/(๒) ให้ศูนย์....

(๒) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังหัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ดังกล่าว ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตาม กฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๓ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

(๖) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึงการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลคอกกระบือ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนรายงานต่อหัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล
คอกกระบือมีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัด
ให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือ
ผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วัน
ทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผล
ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบลคอกกระบือได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ
๑ (๒) วรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(๒) หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๒ วันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ได้นำดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

๕. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลคอกกระบือ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิด
ความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของ
ทางราชการอย่างเคร่งครัด

๖. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

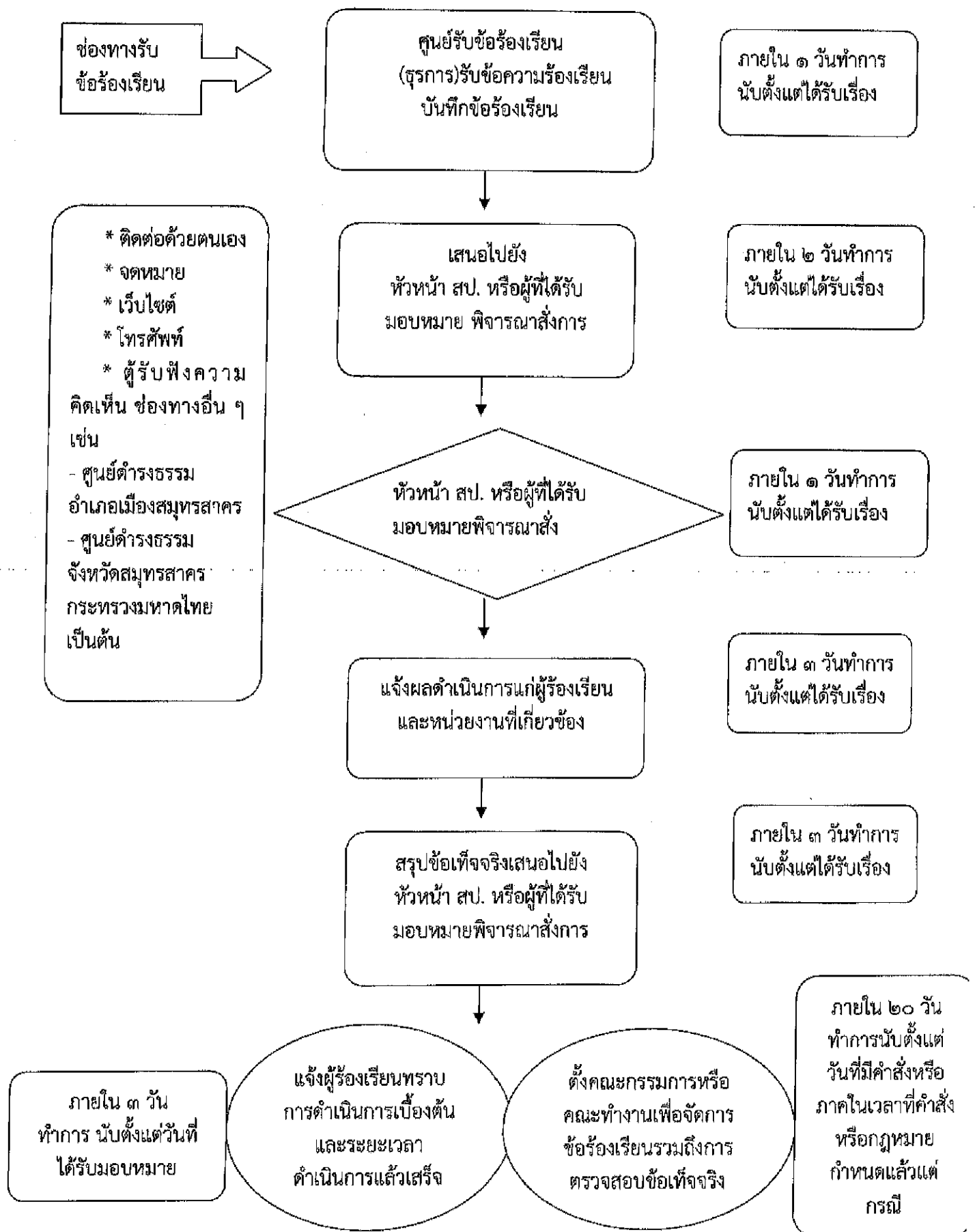
ในกรณีสำนัก/กอง ได้รับข้อร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่าง ๆ
ได้กำหนดให้สำนัก/กอง ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ทันที

สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ส่วนที่รับผิดชอบ รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ที่ได้จาก
การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ไปยัง ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ทุกระยะ ๓ เดือน

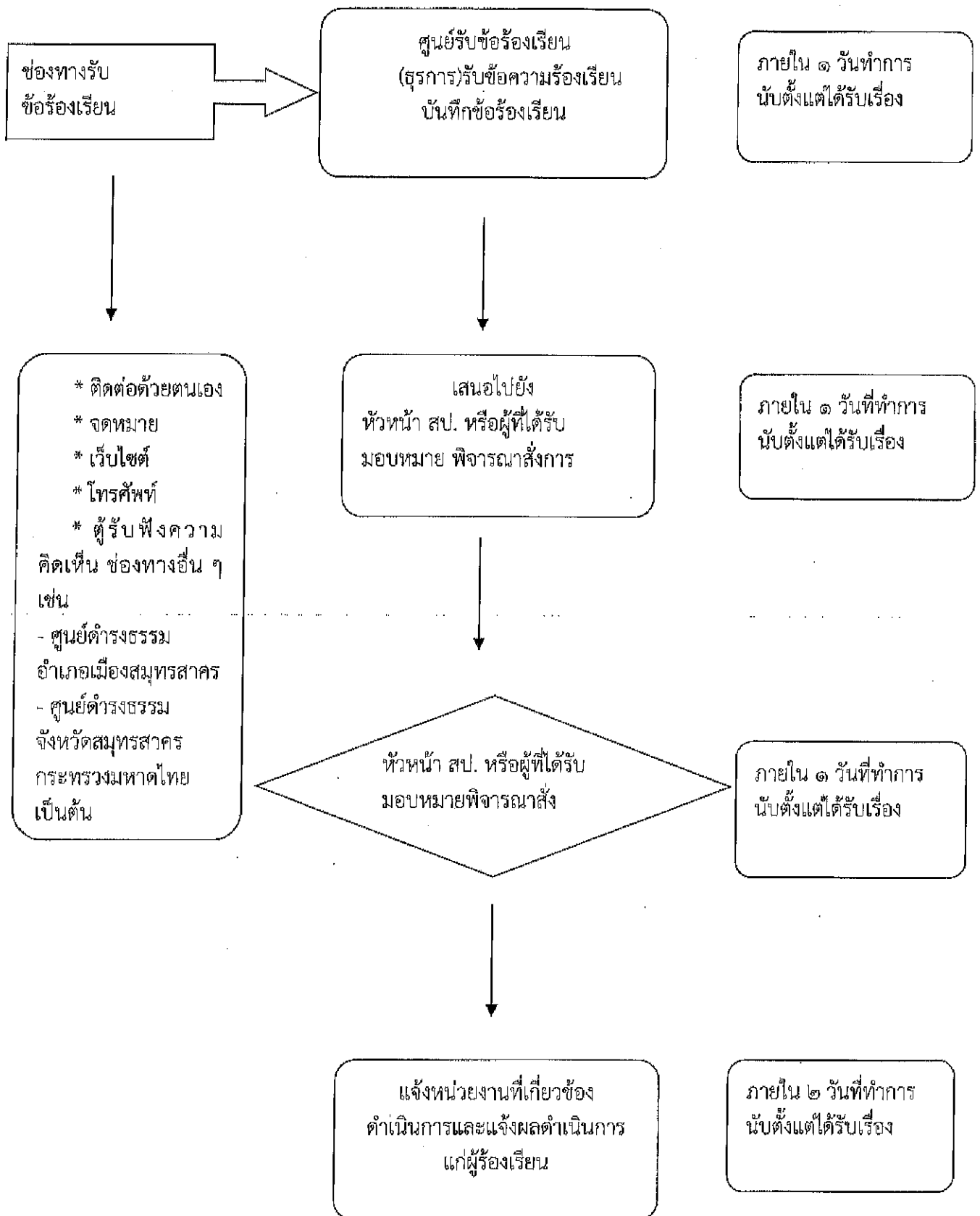
๗. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอกกระบือ**



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอกกระบือ





ประกาศเทศบาลตำบลคอกกระบือ
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลคอกกระบือ

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริตภาครัฐ ทางเทศบาลตำบลคอกกระบือ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลคอกกระบือ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลคอกกระบือ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคอกกระบือ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลคอกกระบือ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลคอกกระบือ”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลคอกกระบือ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคอกกระบือได้กระทำหรือมีพฤติกรรมในเรื่องดังต่อไปนี้

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

กฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดเอกสารหรือพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางและการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) เทศบาลตำบลคอกกระบือ ตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.khokkrabue.go.th> (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

๓.๕.๓ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๓.๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๔๙๕๐๒๕ ต่อ ๑๑

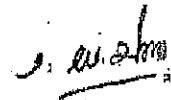
๓.๕.๕ ร้องเรียนทางเพจเฟซบุ๊ก "เทศบาลตำบลคอกกระบือ"

๓.๖ ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด เทศบาลตำบลคอกกระบือ

๓/จึงขอประกาศ.....

จึงขอประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖


(นายเป็ญ ม่วงกลม)

นายกเทศมนตรีตำบลคอกกระบือ