



ประกาศเทศบาลตำบลบึงวิชัย

เรื่อง มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการการร้องเรียนการทุจริต
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงวิชัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลบึงวิชัย มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลบึงวิชัย

เพื่อให้การดำเนินการด้านแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลบึงวิชัย เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลบึงวิชัย เรื่อง มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการการร้องเรียนการทุจริต”

ข้อ ๒. บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลบึงวิชัย

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“การประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้ความหมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินงานภายในเวลาสามสิบวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่จริงมีมูล มีใช้ลักษณะการแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๓.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๓.๓.๖ ระบุ เดือน ปี

๓.๓.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง 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 ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่เทศบาลตำบลบึงวิชัย เลขที่ ๒๖๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลบึงวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.buengvichai.go.th

๓.๕.๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบึงวิชัย

๓.๕.๔ ร้องเรียนผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ก.๕.๕ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๘๕๐๔๒๒

ก.๕.๖ ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค "เทศบาลตำบลบึงวิชัย"

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕



(นายเสาร์ ฤทธิ์รุ่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงวิชัย

คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย



จัดทำโดย
เทศบาลตำบลบึงวิชัย
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

เทศบาลตำบลบึงวิชัย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลตำบลบึงวิชัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลบึงวิชัย

สารบัญ

	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงวิชัย	
กระบวนการและขอบเขตการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนและระยะการให้บริการ	๑
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ภาคผนวก	
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงวิชัย

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑.ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบึงวิชัย

โทรศัพท์ : ๐ ๔๓๘๔๐๔๔๒

๒.เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย <http://www.burngvichai.go.th>

๓.งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงวิชัย

หน่วยงานที่ผลิตขอ งานเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลบึงวิชัยเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เทศบาลตำบลบึงวิชัย ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกแบบฟอร์ม

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒.เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง

๓.ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไข

๔.ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ ๑ นาที/ราย

พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ๓ นาที/ราย

แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้อง กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน)

กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกิจกรรมผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์เรื่องราวของประชาชน

๑.กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้อง/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลบึงวิชัย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
สามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒.พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

ปลัดเทศบาลตำบลบึงวิชัย



๓.แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

- ๑.หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
- ๒.ผู้อำนวยการกองคลัง
- ๓.ผู้อำนวยการกองช่าง
- ๔.ผู้อำนวยการกองศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
- ๕.ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ – ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือ
สามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ยื่นเรื่องร้องเรียน ๑ นาที/ราย



พิจารณาคำร้องเรียน ๓ นาที/ราย



ดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน ๑๕ วัน/ราย



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงวิชัย

(ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลบึงวิชัย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลบึงวิชัย หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบึงวิชัย

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มร้องเรียน/ข้อร้องเรียนของผู้เสียหาย

เขียนที่ หมู่ที่..... ตำบลบึงวิชัย

อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๐๐๐

วันที่ ๒๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง.....ร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางเจ้าหน้าที่

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลบึงวิชัย

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสัตย์.....นามสกุล.....ธรรมดี.....อายุ.....๔๓.....ปี

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๑๒๓๔.....หมู่ที่.....๙๙.....ตำบล.....บึงวิชัย..... อำเภอ.....เมือง..... จังหวัดกาฬสินธุ์.....

เบอร์โทรศัพท์.....๐๔๓-๑๑๑๒๒.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม ติงาน ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการ.....และ ขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่านดำเนินการ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

หมายเหตุ – แบบฟอร์มการร้องเรียน/หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลบึงวิชัย