

**ประกาศเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**เรื่อง มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการการร้องเรียนการทุจริต**

**ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงวิชัย ประจำปีงบประมาณ 2563**

# **………………………………………………………..**

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจิตภาครัฐ เทศบาลตำบลบึงวิชัย มีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลบึงวิชัย

เพื่อให้การดำเนินการด้านแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลบึงวิชัย เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจิตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ดังนี้

ข้อ 1. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลบึงวิชัย เรื่อง มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการการร้องเรียนการทุจริต”

ข้อ 2. บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลบึงวิชัย

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“การประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฎิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้ความหมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

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

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

-2-

ข้อ 3 หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

 3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

 3.1.1 เรื่องที่จำนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

 (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

 (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

 (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

 (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

 (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

 3.1.2 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่จริงมีมูล มิใช่ลักษณะกรแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักซานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้คำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

 3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

 3.2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

 3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

 3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

 3.3.5 ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

 3.3.6 ระบุ เดือน ปี

 3.3.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฎชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

 3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ

 3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

 3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

 3.5.1 ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่เทศบาลตำบลบึงวิชัย เลขที่ 261 หมู่ที่ 4 ตำบลบึงวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

 3.5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซค์สำนักงานที่ [www.buengvichai.go.th](http://www.buengvichai.go.th)

 3.5.3 ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบึงวิชัย

 3.5.4 ร้องเรียนผ่านทางกล่องแสดงความคิดเห็น

 -หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

 -บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-3-

3.5.5 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 043-840422

 3.5.6 ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค “เทศบาลตำบลบึงวิชัย”

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน 2562

**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

**ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**



**จัดทำโดย**

**เทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**

**คำนำ**

 เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2522

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

**เทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**สารบัญ**

 **หน้า**

 **คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาตำบลบึงวิชัย**

กระบวนงานและขอบเขตการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน 1

 ช่องทางการร้องเรียน 1

 หน่วยงานที่รับผิดชอบ 1

 ขั้นตอนและระยะการให้บริการ 1

 แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2

 แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย 3

 แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4

 ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ 5

**ภาคผนวก**

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

-1-

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**กระบวนงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

**สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน** สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

 1.ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบึงวิชัย

 โทรศัพท์ : 0 43840442

 2.เว็บไซค์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย http:/www.burngvichai0go.th

 3.งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงวิชัย

**หน่วยงานที่ผิดชอบ** งานเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงวิชัย

**ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง** วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

**หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ**

เทศบาลตำบลบึงวิชัยเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 เทศบาลตำบลบึงวิชัย ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

**ขั้นตอน**  **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

1.ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกแบบฟอร์ม งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

 หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซค์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง

3.ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไข

4.ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ระยะเวลา**

 ในการยื่นคำขอ 1 นาที/ราย

 พิจารราคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ 3 นาที/ราย

 แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

**รายการเอกสารประกอบ**

 เอกสารคำร้อง กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน)

 กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซค์ (ไม่มีเอกสาร)

**ค่าธรรมเนียม** -ไม่มี-

-2-

**แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน**

**ประจำศูนย์เรื่องราวของประชาชน**

**1.กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้อง/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซค์**

**ผู้รับผิดชอบ**

 สำนักปลัดเทศบาลตำบลบึงวิชัย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

 สามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

**2.พิจารณาคำร้องเรียน**

**ผู้รับผิดชอบ**

ปลัดเทศบาลตำบลบึงวิชัย

**3.แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์**

**ผู้รับผิดชอบ**

 **1.หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล**

 **2.ผู้อำนวยการกองคลัง**

 **3.ผู้อำนวยการกองช่าง**

 **4.ผู้อำนวยการกองศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม**

 **5.ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม**

**หมายเหตุ –** ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

-3-

**แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**ประจำปี พ.ศ.2563**

**แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**ประจำปี พ.ศ.2563**

**แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**ประจำปี พ.ศ.2563**

**ยื่นเรื่องร้องเรียน 1 นาที/ราย**

**พิจารณาคำร้องเรียน 3 นาที/รายราย**

**ประจำปี พ.ศ.2563**

**ดำเนินการแก้ไขปัญหา**

**หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ**

**ภายใน 15 วัน/ราย**

**กรือรายงานความคืบหน้าของเทศบาลตำบลบึงวิชัย**

**ประจำปี พ.ศ.2563**

-4-



**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป**

เขียนที่...............................................

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

เรื่อง............................................................................................................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงวิชัย

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

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

ตำบล..................................อำเภอ...........................................จังหวัด........................................................

ได้รับความเดือนร้อนเนื่องจาก...................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

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

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลบึงวิชัย เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ดังนี้

...................................................................................................................................................................

...................................................................................................................................................................

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

 1.สำเนาบัตรประจำตัวระชาชน จำนวน...........ฉบับ

 2.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน...........ฉบับ

 3.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน...........ราย

 4.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).................................................................................................................

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).......................................................ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(......................................................................)

ตำแหน่ง...................................................... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.........................................

**หมายเหตุ** สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลบึงวิชัย หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบึงวิชัย

-5-

**(ตัวอย่าง)**

**แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร**

เขียนที่ ........... หมู่ที่........ ตำบลบึงวิชัย

อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000

วันที่ 25 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2562

เรื่อง.....ร้องเรียนการดเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางเจ้าหน้าที่

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลบึงวิชัย

 ข้าพเจ้า...........นายซื่อสัตย์.......................นามสกุล....ธรรมดี...................อายุ......43...........ปี

ทีอยู่ บ้านเลขที่.....12354.........หมู่ที่......99.......ตำบล...บึงวิชัย..... อำเภอ....เมือง... จังหวัดกาฬสินธุ์.........

เบอร์โทรศัพท์........043-111222........

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

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.......................................................ผู้ยื่นคำขอ

(..........................................................)

**หมายเหตุ** – แบบฟอร์มการร้องเรียน/หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลบึงวิชัย

**ภาคผนวก**