



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลเมืองยาว
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตำบลเมืองยาวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และเป็นแนวทางเดียวกัน รวมถึงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเมืองยาว
มีนาคม ๒๕๖๗

บทที่ ๑ บททั่วไป

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลเมืองยาวเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลเมืองยาวตระหนักถึงปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีหากมีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบ เทศบาลตำบลเมืองยาวจึงดำเนินการจัดทำคู่มือให้สอดคล้องกับนโยบายป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองยาวเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนอย่างสูงสุด

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองยาว มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน และสร้างความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเมืองยาว

๓. นิยามศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองยาว

“การร้องเรียน” หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำที่มิชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง และการใช้อำนาจโดยมิชอบ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด

/“การทุจริต”...

“การทุจริต” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่มีเจตนากระทำการโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลเมืองยาวทั้งทางตรงและทางอ้อม

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

(๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหา ที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้จ่ายเงิน อย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการร้องเรียน เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

“พยาน” หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริตและส่งผลกระทบต่อเทศบาลตำบลเมืองยาว

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๔.๑ เทศบาลตำบลเมืองยาวจะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุดและจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองยาว ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมด โดยเฉพาะชื่อ - นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุด

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อคณะกรรมการสอบสวนจะได้รับความคุ้มครองภายใต้ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดลำปาง เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ หมวด ๕ การกักเป็นพยาน และการคุ้มครองพยาน แต่หากเจ้าหน้าที่มีเจตนาให้ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้งซึ่งถือว่าเป็นการรายงานเท็จด้วย การรายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรงเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลเมืองยาวผู้มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและสร้างเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเมืองยาว

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตฯ ของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑. เรื่องที่จะสามารถนำมาร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

/(๖) เรื่องร้องเรียน...

(๖) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสวิ่งที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน และชื่อ-สกุลผู้ถูกร้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง ช่วงเวลาหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา : ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลเมือง เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ๕๒๑๔๐

(๒) สำนักงานเทศบาลตำบลเมือง เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลเมืองยาว อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

(๓) ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองยาว <https://www.muangyao.go.th> หัวข้อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเมนู แจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ทาง Facebook ของเทศบาลตำบลเมืองยาว

(๕) ทางแพลตฟอร์ม Traffy Fondue

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑.๑ รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐานเพียงพอ

(๒) เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑.๒ ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ

(๒) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดู ซึ่งเคยได้รับเรื่องและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว

/(๔) เรื่องร้องเรียน...

(๔) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการสืบสวนข้อเท็จจริง

(๕) เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) จะแจ้งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ พิจารณาหลักฐานเพียงพอหรือไม่

๒.๓ สรุปความเห็นและจัดทำเป็นหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว เพื่อพิจารณาลงนาม

๒.๔ ส่งเรื่องให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาเอกสาร เพื่อไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอ นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวและยุติเรื่อง และให้คณะกรรมการ รายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุจำเป็นต้องเพิ่มระยะเวลาให้ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

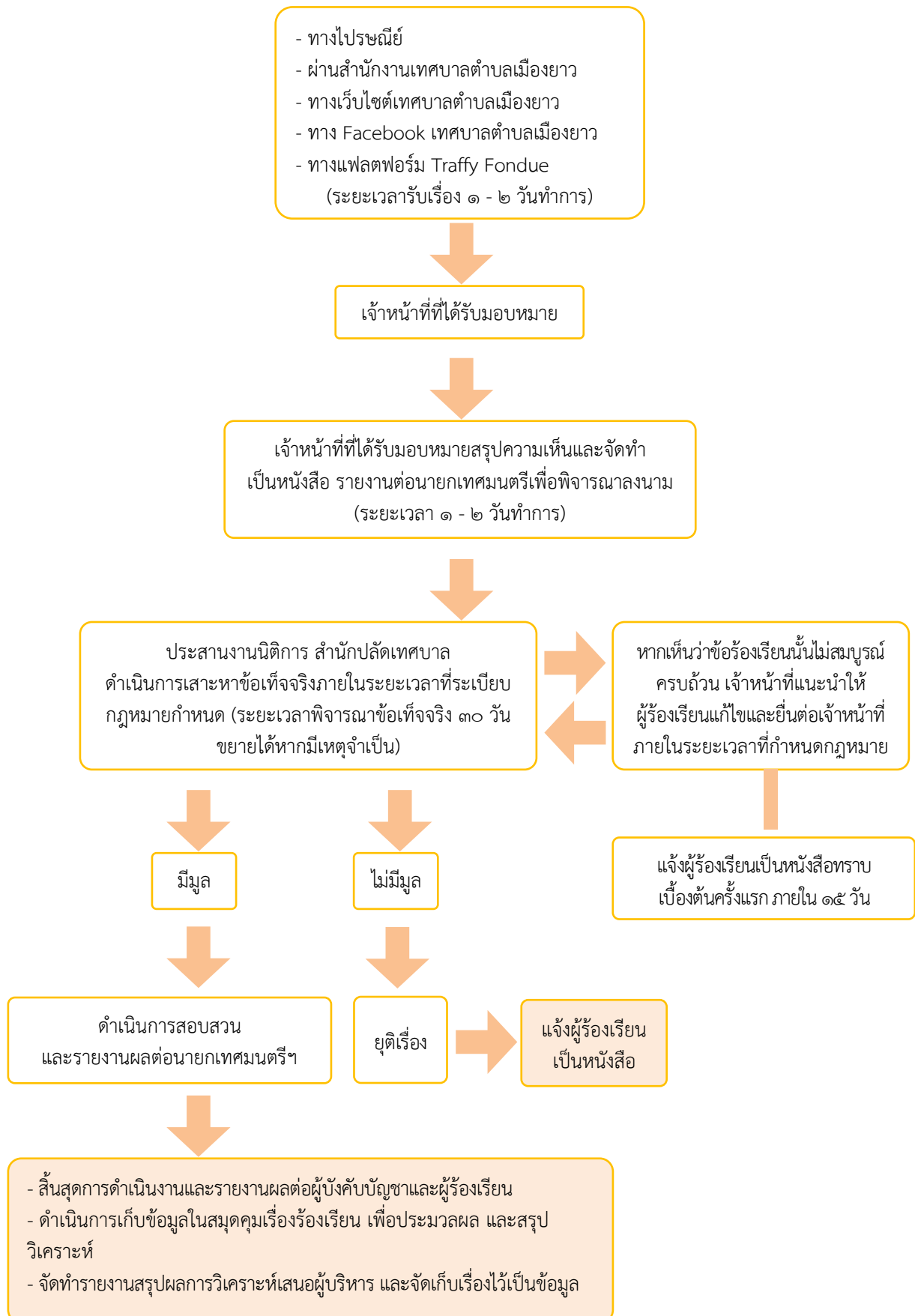
๒.๖ แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงานชัดเจน) ทราบเบื้องต้นครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน หากเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาวเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๒.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานเรื่องราว/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองยาว รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอนายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว และหากเมื่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นที่ยุติ ให้แจ้งไปยังผู้ร้องเป็นอันเสร็จสิ้นกระบวนการ

๒.๘ ดำเนินการเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

๒.๙ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และจัดเก็บเรื่องไว้เป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและระยะเวลาการดำเนินการ

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน*	หมายเหตุ
๑. สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองยาว/ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองยาว https://www.muangyao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๓. Facebook ของเทศบาลตำบลเมืองยาว	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๔. แพลตฟอร์ม Traffy Fondue	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

*หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ไม่ได้หมายความรวมถึงระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๒. ระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการพิจารณา	ระยะเวลาการพิจารณา
๑. งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง	ระยะเวลาพิจารณาข้อเท็จจริง ๓๐ วัน (ขยายได้หากมีเหตุจำเป็น)
๒. แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือทราบเบื้องต้นครั้งแรก	ภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก

เลขรับที่...../.....

(สำหรับเจ้าหน้าที่เท่านั้น)

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองยาว

ข้าพเจ้า อายุ ปีเชื้อชาติ..... สัญชาติ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... อาชีพ.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ซอย

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

ขอกู้หา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

โดยมีเหตุการณ์แห่งการกระทำรวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

.....

.....

22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1050 1051

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตามรายละเอียดข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)..... จำนวน.....ฉบับ

๒).....จำนวน.....ฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้กล่าวหา/ร้องเรียน

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง

(_____)

หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองยาว
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ๕๒๑๙๐
โทร. ๐ ๕๔๓๔ ๓๒๙๘ หรือ muangyao.lp@gmail.com