

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว**

\*\*\*\*\*

➤ **๑. ความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต**

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิคุ้มครองหรือไม่มีคุ้มครองก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าเกษมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรือวิธีอื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าเกษมได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าเกษม สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒

ร้องทุกข์ หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

➤ **๒. ขั้นตอนการดำเนินการ**

**๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต**

**๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจา/โทรศัพท์**

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามแบบฟอร์มที่กำหนด)

- กรณีด้วยวาจา (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย)

ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบและลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (ชื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรี อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ นายกเทศมนตรี อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

**๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้**

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

- ใช้อ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจมาด้วย

#### หมายเหตุ

๑. อ้างอิงพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาตรา ๒๑

๒. กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน หัวหน้าหน่วยงาน อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

#### ๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

##### ๒.๒.๑ เรื่องรับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้ว เสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้น (ก่อน นำเสนอ นายกเทศมนตรี วินิจฉัย/สั่งการ) ว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณาสั่งการโดยทันที

หมายเหตุ : ผู้ได้รับมอบหมาย คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าเกษม ภายใต้การกำกับดูแลของนายกเทศบาลตำบลท่าเกษมตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| ➤ เรื่องทั่วไป            | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.                         |
| ➤ เรื่องเจ้าหน้าที่ของรัฐ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ➤ เรื่องหลายประเด็น       | หัวหน้าส่วน/ผู้อำนวยการกอง                      |

ทั้งนี้ หากผู้ได้รับมอบหมายตามข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติหน้าที่แทนไปพลางก่อน

##### ๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ (หัวหน้าหน่วยงานอาจพิจารณาให้ดำเนินการแล้วแต่กรณี)

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

##### หมายเหตุ “บัตรสนเท่ห์”

- ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน (ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวมจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไปซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที)

- บัตรสนเท่ห์ที่อาจจะเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑.๒ ได้ โดยต้องครบองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้เบาะแส/ระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ ให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้างอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ นายกเทศมนตรีหรือผู้ได้รับมอบหมายจะใช้เป็นมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องฯ มีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องฯ และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถติดตามตรวจสอบได้จริง)

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ถ้าระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดจนได้มีการบังคับคดีแล้ว

(๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๖) เรื่องที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๗) เรื่องใกล้เคียงประณอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ และ ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะหรือเรื่องที่ผ่านกระบวนการทางอนุญาโตตุลาการแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ผู้ได้รับมอบหมายหรือ เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมาย ตามข้อ ๒.๒.๑ พิจารณาก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอนเพื่อให้นายกอบต. พิจารณาสั่งการต่อไป

### ๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีหรือ รองนายกเทศมนตรี.ที่ได้รับมอบหมาย หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งพิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึกดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอำเภอหรือหน่วยงานอื่น หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอปท.อื่น ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงาน ที่รับผิดชอบโดยตรงหรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็คได้

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น (ส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค) ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

หมายเหตุ กรณีส่วนภูมิภาค ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นหนังสือเพื่อส่งผ่านอำเภอ เพื่อให้ดำเนินการต่อไป

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

## ๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้เจ้าหน้าที่แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณาของ นายกเทศมนตรี ที่มอบหมายหน่วยงานหรือคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายในไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบ หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

## ➤ ๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

### ๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อปท. อื่น

๓.๑.๑ ให้หน่วยงานที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรงหรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหารวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้นอย่างชัดเจน แล้วเสนอหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณีคณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย/สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานหัวหน้าหน่วยงานเพื่อทราบ/พิจารณาต่อไป

(กรณีการดำเนินงานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาไม่ได้เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็นโดยต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นรายกรณี)

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครองรวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่น ที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายอำเภอมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องโดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นที่มีอำนาจ/หน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่นายกเทศมนตรี มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง หรือคณะกรรมการ/คณะทำงานที่นายก อบต. มอบหมาย ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้นายกอบต./พิจารณากำหนดระยะเวลาในข้อ ๔.

๓.๑.๖ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา (ดำเนินการควบคุมเฉพาะกรณีเรื่องสำคัญ/เรื่องสาธารณชนติดตาม) นายกเทศมนตรี อาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ (ดำเนินการควบคู่กับการดำเนินงานของหน่วยงานตรงเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม/ถูกต้อง/ชัดเจน/สามารถตอบ

โจทย์สาธารณะ) โดยอาจขอความร่วมมือจากหน่วยงาน/คณะทำงานเฉพาะกิจ หรืออำเภอท้องที่ หรืออื่นใด หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกช่องทางหนึ่ง

๓.๑.๗ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่งนายกอบต. ได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ

### ๓.๒ กรณีเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการก็ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรี ทราบด้วย (เพื่อเทศบาล.จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## ➤ ๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือตามห้วงระยะเวลาที่นายกเทศมนตรีได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน) กรณีการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๕ ให้ถือกำหนดระยะเวลาตามข้างต้นด้วย เว้นแต่เป็นกรณีการขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่พิจารณาประสานติดตามเรื่องต่อเนื่องใกล้ชิด หากเห็นว่าจะเป็นการล่าช้า หรือการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจนเพียงพอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๖ ต่อ

### หมายเหตุ

- กรณีผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบหรือไม่ได้ขอขยายเวลาภายในกำหนด ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือประทับตรา และกำหนดการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

- หากผู้ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบ/ดำเนินการยังไม่รายงานผลให้ทราบรวบรวมข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่มีเสนอนายกเทศมนตรี. พิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง) ให้นายกเทศมนตรี.ทราบด้วย เพื่อเทศบาล.จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

หมายเหตุ อ้างอิง พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

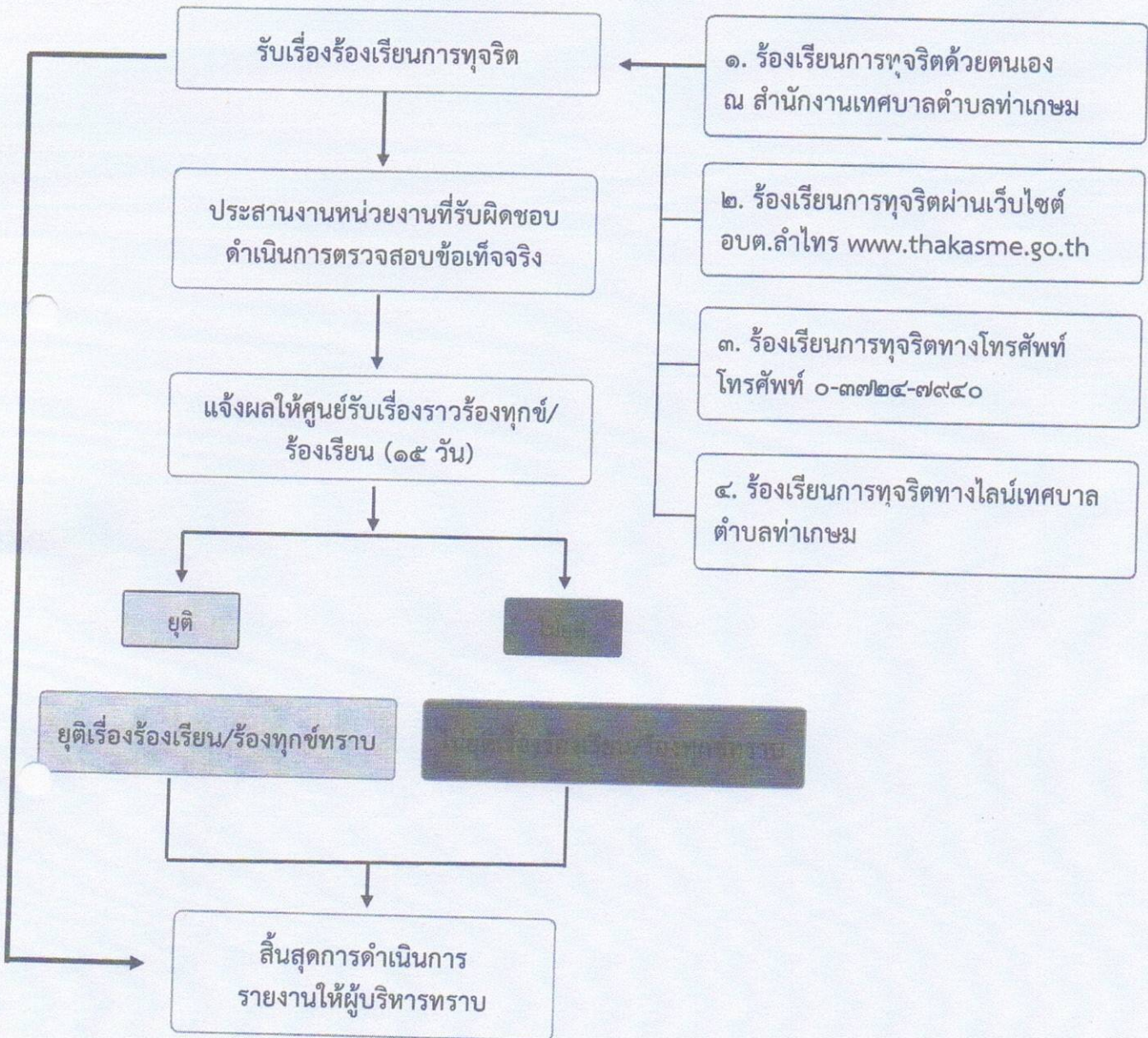
➤ ๕. การรายงานผลการดำเนินการ

๕.๑ เจ้าหน้าที่จัดทำสรุปผลดำเนินงานตามแบบรายงานหรือแบบสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อรายงานให้นายกเทศมนตรี ทราบ ก่อนวันประชุมประจำเดือนไม่น้อยกว่า ๓ วัน

๕.๒ เทศบาลตำบลท่าเกษม จัดทำแบบรายงานการสรุปผลการปฏิบัติ ตามข้อ ๔ เพื่อส่งรายงานให้อำเภอ จังหวัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป (ถ้ามี)

\*\*\*\*\*

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของ เทศบาลตำบลท่าเกษม อ.เมือง จ.สระแก้ว



⊗ **ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริต**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าเกษม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

⊗ **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ<br>ข้อรับข้อร้องเรียนการ<br>ทุจริตเพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ                                      |
|---|----------------------------|--|---|
| ร้องเรียนการทุจริตด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเกษม | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ๓ วันทำการ   | เว้นวันหยุดราชการ<br>งานธุรการ<br>(สำนักปลัด) |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  | ทุกวัน                     | ๓ วันทำการ   | เว้นวันหยุดราชการ<br>งานธุรการ<br>(สำนักปลัด) |
| ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน   | ทุกวัน                     | ๓ วันทำการ   | สำนักปลัดเทศบาล                               |
| ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลท่าเกษม                                      | ทุกวัน                     | ๓ วันทำการ   | สาธารณสุขเทศบาล                               |
| ร้องเรียนผ่านทาง Line เทศบาลตำบลท่าเกษม   | ทุกวัน                     | ๓ วันทำการ   | กองคลัง                                       |
| ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องเรียน  | ทุกวัน                     | ๓ วันทำการ   | งานป้องกัน                                    |

⊗ **การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อเรียนการทุจริต โยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนการทุจริต เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อเรียนการทุจริตลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

(ตัวอย่างแบบฟอร์ม)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าเกษม  
อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....โทรศัพท์  
.....อาชีพอ.....เลขที่บัตรประชาชน .....ออกโดย  
.....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง  
เรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าเกษม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ  
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น  
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลท่าเกษม

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเกษม

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)