คู่มือการให้บริการ

สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ

ภารกิจงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุดประทาย

อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

เทศบาลตำบลกุดประทาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันละปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังการทุจริต

คู่มือการให้บริการเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ที่มาร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ การให้บริการเพื่อประชาชนผู้ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกุดประทายจะได้รับความสะดวกสามารถติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ อันเป็นการสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชน

เทศบาลตำบลกุดประทาย

คู่มือการให้บริการ งานนิติการ

ภารกิจงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดประทาย

๑. ชื่อ

งานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลกุดประทาย

๒. หลักการเหตุผลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำคู่มือการให้บริการตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของภาครัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การบริการงานของเทศบาลตำบลกุดประทาย มีมาตรฐาน โดยประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการให้บริการ อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการที่มาร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดประทาย ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติ การให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริการประชาชนของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดประทาย จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการของงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดประทาย งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดประทายขึ้น ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้มีคู่มือการให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรและสร้างมาตรฐานการให้บริการ

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการขอรับบริการ อีกทั้งสร้างความเข้าใจและใช้เป็นแนวทางในการขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกุดประทาย

๓.๓ เพื่อใช้เป็นวิธีการและกระบวนการการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ได้ปฏิบัติงานบริการได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งพัฒนาให้การบริการสอดคล้องกับบริบทในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลกุดประทาย

๓.๔ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานบริการของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุดประทาย

๔. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกุดประทาย

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริต

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๕. สถานที่ตั้งให้บริการ

งานนิติการ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย ตำบลกุดประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี **๓๔๑๖๐** หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๕๒๙๗๐

๖.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๗. หน้าที่และผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ โดยนายณรงค์ศักดิ์ ระวังดี ตำแหน่ง นิติกร

มีหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการรับบริการแจ้งเบาะแส ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยชื่อ- สกุลผู้ที่ร้องเรียนจะปกปิดและเก็บเป็นความลับของทางราชการ

๘. ช่องทางการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตฯ

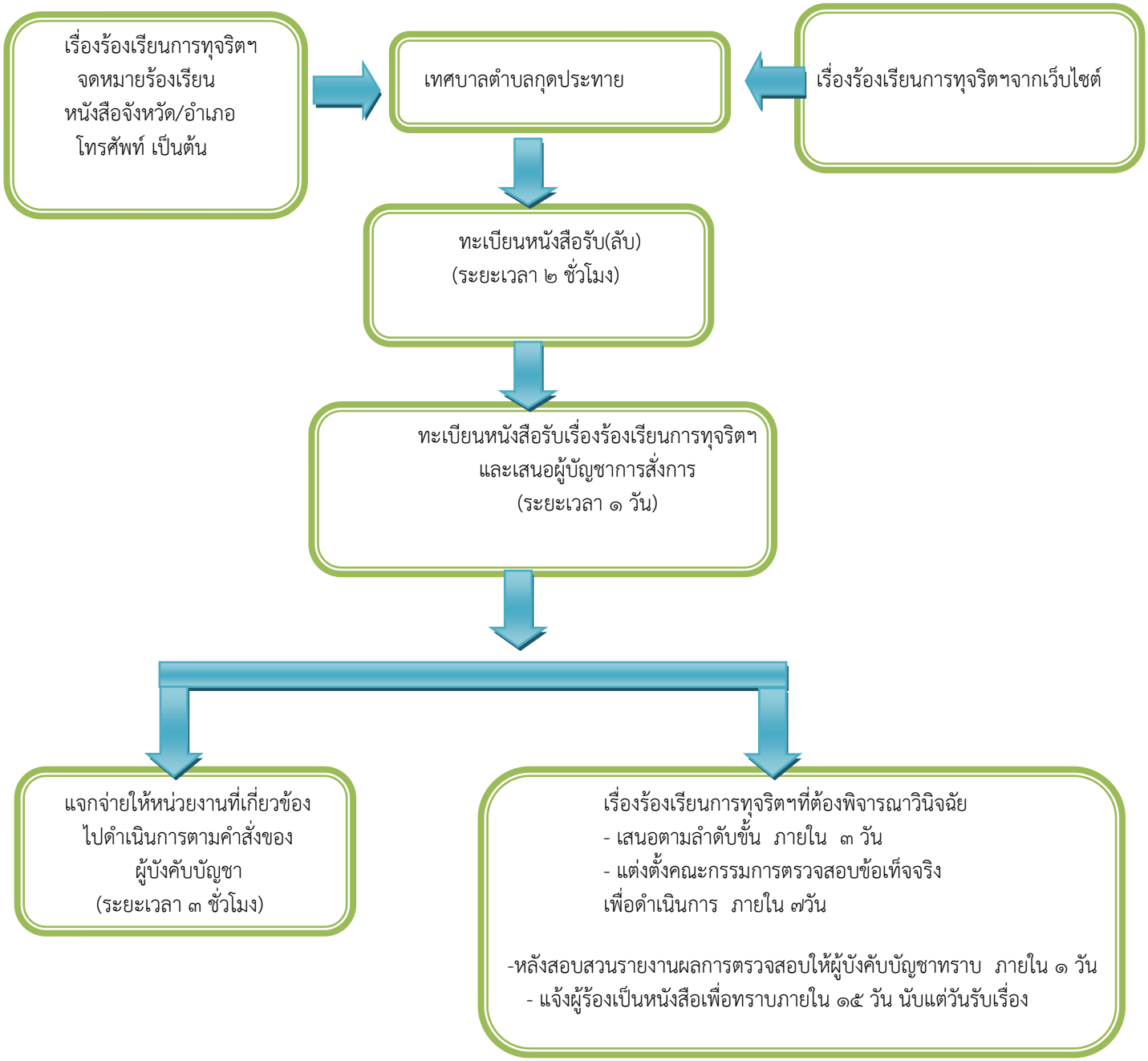
๑. ประชาชนเดินทางมาร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง(ในวันและเวลาราชการ)
๒. ประชาชนโทรศัพท์มาร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๒๕๒๙๗๐ (ในวันและเวลาราชการ)
๓. ทางเวปไซค์ของเทศบาลตำบลกุดประทาย *หัวข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/*ร้องเรียนการทุจริต
๔. ส่งคำร้องเรียน/เบาะแสมาที่ งานนิติการ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดประทาย ตำบลกุดประทาย อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐
๕. ทาง facebook งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกุดประทาย

๙. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

- ไม่มีค่าธรรมเนียมการบริการ

ขั้นตอนการให้บริการ
งานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แผนผังวิธีการขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน
งานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
ตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. ๒๕๕๘
ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ

<u>วิธีการขั้นตอนการให้บริการ</u>

๑)แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลกุดประทาย

๒) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการให้บริการ

<u>วิธีการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ</u>

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลกุดประทายจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

<u>ขั้นตอนการให้บริการ</u>

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ ชม.	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓๐ นาที	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศบาลตำบลกุดประทาย ๐๘๓-๙๖๖๑๒๓๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

<u>วิธีการและหลักเกณฑ์ในการบริการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลกุดประทาย

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๒.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทาการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คาร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

<u>การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u>

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลกุดประทาย

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

<u>การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน</u>

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลกุดประทายทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

(แบบฟอร์ม)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตฯ/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

เทศบาลตำบลกุดประทาย
อำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกุดประทาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลกุดประทาย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดาเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)