



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลนาคำ
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ รวมแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลนาคำ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลนาคำ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลนาคำ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

เทศบาลตำบลนาคำ
งานรับเรื่องร้องทุกข์
สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาคำ
อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ	๒
๔. การดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ	๓ - ๖

ภาคผนวก

- แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
- แบบคำร้องทั่วไป
- คำร้องขอรับความช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาทางสังคม
- แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ โดยตรง ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย หรือหากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลนาคำ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง เรื่องที่เกิดจากการใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จักหรือประโยชน์อื่นใดที่มีควรได้ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาล ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาล แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาล ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ

๓.๑ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๓.๒ การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลนาคำ ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกเทศมนตรีเป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีเป็นรองประธาน ปลัดเทศบาลเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีกรรมการศูนย์ประกอบด้วยรองปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนราชการต่างๆและนิติกร เป็นผู้ช่วยเลขานุการ โดยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่สามารถแต่งตั้งคณะอนุกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขึ้นมาคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยก็ได้

๓.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่องข้อร้องเรียนจากประชาชน มาจากทุกช่องทางที่เทศบาล กำหนดแล้ว จะดำเนินการ

(๑.๑) กรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๓๐๖๐๕๕ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาล่วงแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบล นาคำ ผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๔. การดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ ประกอบด้วย ๒ งานหลักๆ ดังนี้

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวจุติการ ก่อวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ

- (๑) นายกเทศมนตรี เป็นประธาน
- (๒) รองนายกเทศมนตรี เป็นรองประธาน
- (๓) ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการ เป็นกรรมการ
- (๔) นิติกร เป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาคำ

- (๑) การรับเรื่องร้องเรียน
 - (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา
 - (๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลนาคำเห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
 - (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
 - (๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
 - (๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
 - (๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาคำ ได้รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรี พิจารณาสั่งการโดยทันที
 - (๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ
 - (๔) นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาก่อน หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ด้วย

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบล อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกเทศมนตรี อาจส่งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรี แต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรี จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องไกลเกลี่ยประนอมข้อพิพาท ที่เคยดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรี มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรี พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรี พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรี ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๗ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

***** *****

ภาคผนวก

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียน ทางจดหมาย/ทางเว็บไซต์/เฟสบุ๊กหน่วยงาน

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๕๐

www.nakham-kk.go.th/

www.facebook.com เทศบาลตำบลนาคำ

- เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน
- เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบแก้ไข ภายใน ๗ วัน

- แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

- ยุติเรื่อง
- แจ้งให้ผู้บริหารทราบ
- สิ้นสุดการดำเนินงาน
- รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ
- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

- ไม่ยุติเรื่อง
- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลนาคำ
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี ภูมิลำเนาปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่.....

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

เบอร์โทรศัพท์บ้าน.....มือถือ.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลนาคำ

คำสั่ง

.....
.....

ลงชื่อ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

(คำร้องขอรับความช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาทางสังคม)

วันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคำ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
ที่อยู่บ้านเลขที่.....
ประสบปัญหาความเดือดร้อนในเรื่อง

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน

ข้าพเจ้า.....ขอรับรองว่า.....

.....

.....เป็นผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนและต้องการได้รับความช่วยเหลือจริงทุกประการ

ลงชื่อ

()

กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / สมาชิก อบท. / สมาชิก ทต./ อาสาสมัคร.....
/ประธาน...../นายก ทต. ./.....

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
ที่อยู่บ้านเลขที่..... โทรศัพท์

อาชีพ.....(ถ้าเป็นนิสิต นักศึกษา นักเรียน ให้ระบุสถานศึกษา)
สถานที่ทำงาน (ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์).....

.....

คณะ / สาขาวิชาเอก.....ปีที่ / ชั้น.....

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารเรื่อง.....

เหตุขอข้อมูล

.....

โดยจะขอ

- () ถ่ายเอกสาร จำนวน.....หน้า
- () คัดสำเนาที่มีผู้รับรอง จำนวน.....หน้า
- () รับทราบข้อมูล
- () อื่น ๆ.....

(ลงชื่อ)ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือผู้รับผิดชอบข้อมูล
เรียน.....(ผู้มีอำนาจอนุญาต)

ข้อมูลข่าวตามคำร้องเป็นข้อมูลประเภท

เปิดเผย เปิดเผยไม่ได้

อนุญาต เพราะ.....

ไม่อนุญาต เพราะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(.....)

...../...../.....

คำสั่ง / ผู้อนุญาต

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....