คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย

อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑ (๒) "บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว" พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (CG) พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗" และมาตรา ๔๑ "ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น" แผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ กลยุทธ์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) กำหนดกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ ได้เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐ ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือเข้าร่วมการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ และกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสำคัญกับการประเมิน ITA รวมถึงนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาตนเองด้านคุณธรรม และความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด ซึ่งการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล กำหนดให้หน่วยงาน ต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ ๐๒๒ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลเด่นชัยได้ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดำเนินการแจ้งเบาะแสและร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของพนักงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเด่นชัย รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานและการให้บริการของพนักงานได้อีกทางหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เทศบาลตำบลเด่นชัยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของ กระบวนงานต่าง ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งเทศบาลตำบลเด่นชัย

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่สอดคล้องตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่มาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตาม มาตรฐานกระบวนการจัดการที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่าง ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลเด่นชัย

๓.๒ ร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

๓.๓ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๖๑๓๙๙๐ ต่อ ๑๐๘

๓.๔ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย ๓๙/๑ หมู่ที่ ๑ อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ๕๔๑๑๐

๓.๕ ช่องทางออนไลน์ทางเว็บไซต์ WWW.denchailocal.go.th

๓.๖ ช่องทางออนไลน์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail address : denchai@denchailocal.go.th

๓.๗ ช่องทางออนไลน์ทาง facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลเด่นชัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียนเทศบาลตำบลเด่นชัยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๕. บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่าพนักงานหรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนเทศบาลตำบลเด่นชัยกระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของเทศบาลตำบลเด่นชัยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยเทศบาลตำบลเด่นชัยส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจน มากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับเทศบาลตำบลเด่นชัยด้วย

๖. บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่

๕.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือผู้อำนวยการกองทุกกอง โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่ต้องส่งเรื่องที่ได้รับให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป

๕.๒ ผู้ประสานงาน (Case Coordinator) ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล โดยงานนิติการ มีหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมพิจารณาความชัดแจ้งเพียงพอของพยานหลักฐานในเบื้องต้น และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบ (ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนถึงการจัดเก็บข้อมูล บันทึกความคืบหน้าและผลสรุป ติดตามและปรับเปลี่ยนสถานะของเรื่องร้องเรียน และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย

๕.๓ ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of a Report) ได้แก่ พนักงานหรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทนเทศบาลตำบลเด่นชัยที่ถูกร้องเรียนหรือกล่าวหาโดยผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนว่ากระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนพบว่า มีบุคคลอื่นเป็นผู้ร่วมกระทำการสนับสนุนการกระทำ การจ้างวาน หรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องรองเรียนด้วยให้ถือว่าบุคคลอื่นนั้นเป็นผู้ถูกร้องเรียนด้วย

๕.๔ ผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (Investigation Participant) ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการขอความร่วมมือจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนหรือผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเด่นชัยในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรืออาจเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

๗. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

๗.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์อีเมล์ของผู้ร้องเรียน

๗.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
- เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบาลตำบลเด่นชัย
- รายละเอียดการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๗๖.๓ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงาน

๗.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๗.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๗.๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๗.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นต้น
- เรื่องที่นายกเทศมนตรีตำบลเด่นชัยได้ดำเนินการทางงวินัย และได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ
- พนักงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสให้ถ้อยคำหรือข้อมูลใด ๆ ด้วยความสุจริตใจ ไม่ได้มีเจตนาในการให้ร้ายหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใดหรือต่อเทศบาลตำบลเด่นชัย จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมจากเทศบาลตำบลเด่นชัย ดังนี้

๘.๑ ในกรณีที่ผู้บริหารถูกพนักงานกล่าวหาร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหานั้นไม่อาจดำเนินการเกี่ยวกับการออกคำสั่งแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้นเงินเดือน แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย หรือการดำเนินการใดที่เป็นผลร้ายหรือกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของพนักงานผู้กล่าวหานั้นจะกระทำมิได้

๘.๒ ให้ความคุ้มครองพนักงาน ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลเด่นชัย ดังนี้

๘.๒.๑ ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสาร

๘.๒.๒ ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อพนักงานและลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๘.๒.๓ ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองพนักงานผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือประสานกับสำนักงานอัยการเพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๘.๒.๔ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความขอบเป็นกรณีพิเศษแก่พนักงานผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อหน่วยงานได้

๘.๒.๕ คณะกรรมการสอบสวนหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

** ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

๙. ระยะเวลาการดำเนินการ

๙.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๙.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี)

๙.๓ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๙.๔ ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต /การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนและให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนรายงานผลสรุปซึ่งยุติแล้วและผลสั่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๙.๕ กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๙.๔ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเด่นชัย เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๑๐. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑๐.๑ มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน

๑๐.๒ การสรุปผลการดำเนินงาน

๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<u>ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน</u> ๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลเด่นชัย ๒. ร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ ๓. ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๖๑๓๙๙๐ ต่อ ๑๐๘ ๔. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย ๓๙ หมู่ที่ ๑ อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ๕๔๑๑๐ ๕. ช่องทางออนไลน์ทางเว็บไซต์ WWW.denchailocal.go.th ๖. ช่องทางออนไลน์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail address : denchai@denchailocal.go.th ๗. ช่องทางออนไลน์ทาง facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย	มีช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ครอบคลุมรวมทั้งหมด ๕ ช่องทาง

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
<u>การรับเรื่อง/แจ้งการรับเรื่อง</u> ๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้แก่ ผู้บริหารท้องถิ่น ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือผู้อำนวยการกองทุกกอง ๒. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล โดยงานนิติการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป
<u>บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน้าที่</u> **(ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน)** ๑. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (การกระทำใด ๆ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ตามระเบียบข้อบังคับ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือการกระทำใดไม่ว่าจะเป็นโดยทางตรงหรือทางอ้อมจากผลประโยชน์ซ้อนทับจากตำแหน่งหน้าที่ พฤติกรรมคล้ายคลึงที่อาจเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งรวมถึงการกระทำยักยอกทรัพย์ การคอร์รัปชัน การฉ้อโกงหรือการ ตกแต่งบการเงิน) ดำเนินการโดยสำนักผู้อำนวยการเป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ๒. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎหมาย ดำเนินการโดยผู้บริหารเทศบาลตำบลเด่นชัย หัวหน้าส่วนราชการและ/หรืองานนิติการเป็นผู้ตรวจสอบและ/หรือแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมอันเป็นที่น่าเชื่อถือได้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ๓. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอาจดำเนินการโดยคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง	มีความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับใช้เก็บข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
<u>ระยะเวลาการดำเนินการ</u> ๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน	กำหนดระยะเวลารายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนไว้ชัดเจน ดังนี้

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๒. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่กรณี) ๓. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน โดยงานนิติการสำนักปลัดเทศบาลลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและออกหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ๔. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำ ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืน จริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วและผลลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ๕. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๔ ให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนนำเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเด่นชัย เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๑. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (เรื่องที่ซับซ้อน/ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง) ภายใน ๖๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งอนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓. กรณีมีความจำเป็นขยายระยะเวลาการตรวจสอบได้ – ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑ <u>ร้องเรียนด้วยตนเอง</u>
สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย

๒ <u>ร้องเรียนทางจดหมายหรือบัตรสนเท่ห์</u>
สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย
๓๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลเด่นชัย
อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ๕๔๑๑๐

๓ <u>ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์</u>
๐๕๔-๖๑๓๙๙๐ ต่อ ๑๐๘

๔ ร้องเรียนทาง Web Site www.denchailocal.go.th

๕ ร้องเรียนทาง e-mail address :
denchai@denchailocal.go.th

๖ ร้องเรียน Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลเด่นชัย