



แนวทางการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลพรุไ
อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนิน การให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับนี้ เทศบาลตำบลพรุไฉ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลพรุไฉ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

งานนิติการ
เทศบาลตำบลพรุไฉ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ที่มาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำนิยาม	๑
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	๑
ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและขอทราบผลข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต	

๑. ที่มาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นการตรวจสอบการดำเนินการของรัฐ ว่าการดำเนินการของหน่วยงานรัฐนั้นเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่เพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐต้องให้ความสำคัญกับการจัดการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งการจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนนั้น ถือเป็นการรับฟังความคิดเห็น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ซึ่งเทศบาลตำบลพุนไ ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นหรือได้รับผลกระทบจากการทุจริตมีส่วนร่วมในการตรวจสอบอำนาจรัฐในฐานะเจ้าของอำนาจที่แท้จริงตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบลพุนไ ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และบริหารราชการด้วยงบประมาณแผ่นดิน จึงมีความจำเป็นที่การดำเนินการเป็นไปด้วยความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓. คำนิยาม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

๓.๑ ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

๓.๒ ทุจริต หมายถึง ๑) การประพฤติชั่ว ๒) โกง คดโกง ฉ้อโกง ๓) ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ดังนั้น การร้องเรียนการทุจริต จึงหมายถึง การที่ประชาชนหรือบุคคลใด ๆ แจ้งต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๔. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จำแนกลักษณะของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งในกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๔.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องเรียนทราบ หรือบางกรณี

ปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณา จะช้าหรือเร็วขึ้นขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของเรื่องที่ร้องทุกข์ หากเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๔.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๕. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ ดังนี้

- มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

- (๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ
- (๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรืออาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม
- (๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงาน ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว
- (๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- (๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร
- (๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น
- (๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

- มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

- (๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแห่งนั้น
- (๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
- (๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- (๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด
- (๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา
- (๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม
- (๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล
- (๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว
- (๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๕.๒ การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๖. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

- ๖.๑ ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งจากบุคคลหรือหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้
- (๑) การยื่นร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเป็นรายบุคคลหรือคณะบุคคลก็ได้ โดยอาจกระทำได้ ๒ รูปแบบ ดังต่อไปนี้
- ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้จัดทำหนังสือร้องเรียน หรือไม่สามารถจัดทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทำการจดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว โดยผู้ร้องต้องอธิบายเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และความประสงค์ที่จะให้ เทศบาลตำบลพรุในดำเนินการ
 - ร้องเรียนเป็นหนังสือ ใช้กับการร้องเรียนทุกเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการเสนอให้เทศบาลตำบลพรุใน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งในวิธีการร้องเรียนเป็นหนังสือนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำหนังสือร้องเรียนซึ่งต้องอธิบายถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด โดยต้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน และหากมีเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ให้แนบมาพร้อมด้วย

๗. ช่องทางการร้องเรียน และผู้รับผิดชอบ

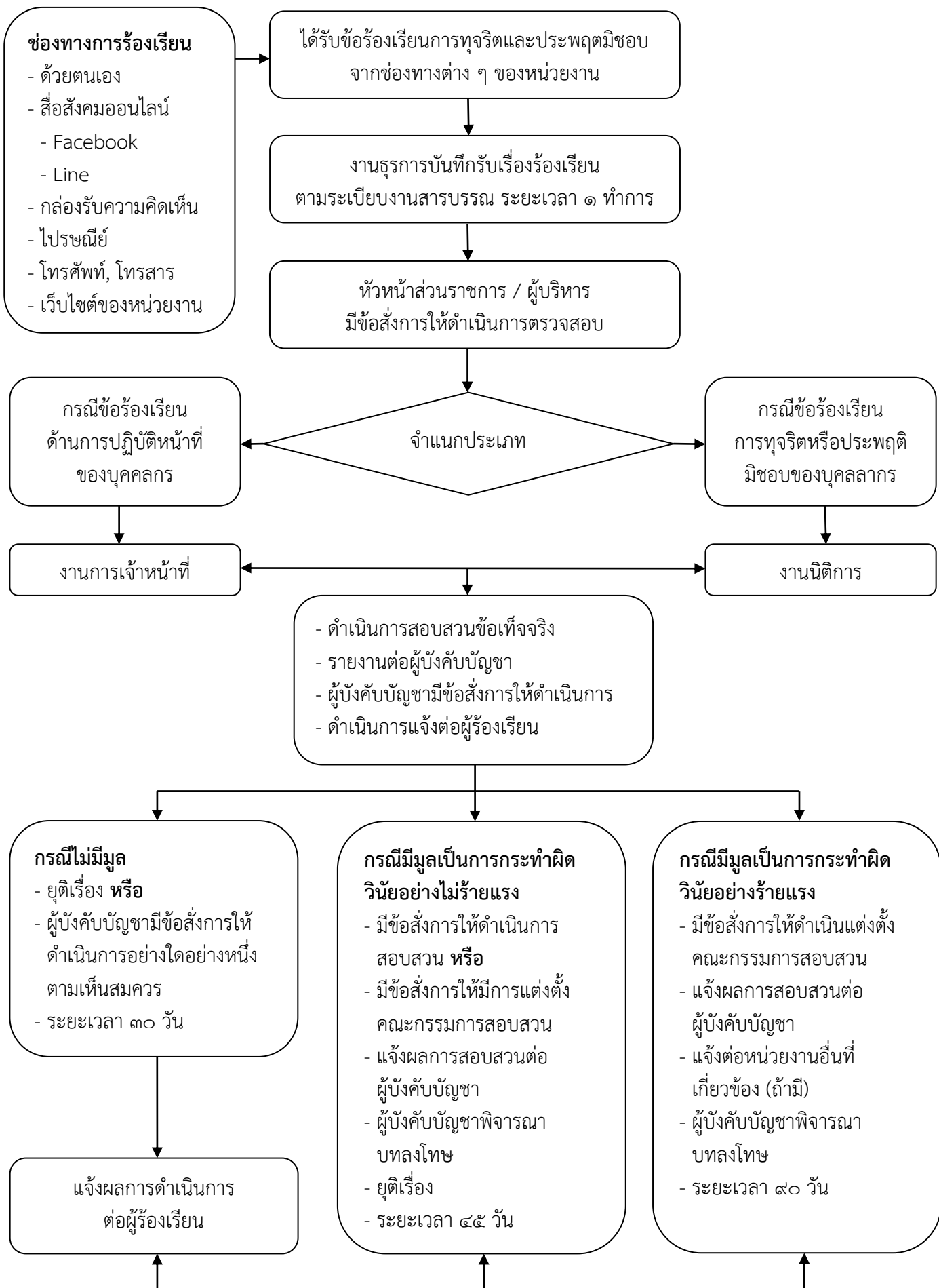
๗.๑ ช่องทางการร้องเรียน

- ๗.๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัด ชั้น ๒ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพรุใน
- ๗.๑.๒ ร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่
- Facebook Page : เทศบาลตำบลพรุใน อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา
 - Line Official : @prunai
- ๗.๑.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทาง กล้องรับความคิดเห็น ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพรุใน
- ๗.๑.๔ ร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลพรุใน
ที่อยู่ เทศบาลตำบลพรุใน หมู่ที่ ๒ อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ๘๓๐๐๐
- ๗.๑.๕ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๗๖๕๘ ๒๔๔๔ โทรสาร ๐ ๗๖๕๘ ๒๔๔๕
- ๗.๑.๖ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.prunai.go.th

๗.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- ๗.๒.๑ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการดำเนินงานสารบรรณ
- ๗.๒.๒ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
- ๗.๒.๓ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อร้องเรียน	ดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
๑	ด้วยตนเอง	ทันที	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒	สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓	กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔	ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕	โทรศัพท์, โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖	เว็บไซต์ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียนจะต้องประกอบด้วย

- ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนโดยจะต้องระบุช่วงที่กระทำความผิดด้วย
- ข้อเท็จจริง และพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล มีข้อเท็จจริงหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนได้
- มีพยานเอกสาร พยานวัตถุหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เรื่องที่นำมาร้องเรียน/เบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ หัวหน้าส่วนราชการ คณะผู้บริหาร ของเทศบาลตำบลพุนใน

๙.๔ ข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบข้อมูลและนำเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๕ ข้อร้องเรียน/เบาะแส จะต้องไม่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียน/หรือเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

- ข้อร้องเรียน/เบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- ๙.๖ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นกรณีไป

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/เบาะแส พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน

๑๑. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ไม่มี

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และขอทราบผลข้อร้องเรียน

หากเรื่องร้องเรียนอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรุใน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันที ให้รายงานผลแก่ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑๓.๑ รวบรวมและสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ รายงานต่อผู้บริหาร
- ๑๓.๒ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

เลขประจำตัวประชาชน.....อาศัยอยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อพิจารณาดำเนินตรวจสอบกรณี

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตตามข้อความดังกล่าวข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ได้แก่

๑.จำนวน.....ชุด

๒.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(.....)

ผู้ร้องเรียน