



คู่มือ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านแหวน



ANTI - CORRUPTION

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านแหวนได้ดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และจัดตั้งศูนย์ต่อต้านการทุจริตประจำเทศบาลตำบลบ้านแหวน ภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.2561 – 2580) , แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุงเดือนกันยายน 2563) ,แผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบระยะที่ 2 (พ.ศ.2566 -2567) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีกรอบแนวทางวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดรูปธรรมมีมาตรฐานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเกิดประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเฝ้าระวังการทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวนขึ้น

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด

เทศบาลตำบลบ้านแหวน

9 สิงหาคม 2566

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

1.1	หลักการและเหตุผล	1
1.2	วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	2
1.3	ขอบเขต	2
1.4	สถานที่ตั้ง	2
1.5	หน้าที่รับผิดชอบ	2
1.6	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	3

บทที่ 2 คำนิยาม คำจำกัดความ

2.1	คำจำกัดความ/นิยาม/ขอบเขต	4
-----	--------------------------	---

บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและช่องทางการร้องเรียน

3.1	การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน	5
3.2	หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน	6
3.3	เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา	7
3.4	ช่องทางในการติดต่อร้องเรียน	7
3.4	ช่องทางในการติดต่อร้องเรียน	7
4.1	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
4.1	การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	9

บทที่ 4 แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.1	แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	10
-----	--	----

	ระเบียบกฎหมายที่อ้างอิง	11
--	-------------------------	----

	ภาคผนวก	12
--	---------	----

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลบ้านแหวนได้ดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตประพฤตินิชอบ ภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561-2580) ,แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ 1 (พ.ศ.2563-2565) ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการ ที่มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านแหวนได้ดำเนินงานที่เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำเทศบาลตำบลบ้านแหวน ขึ้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2565 และมีการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตประจำเทศบาลตำบลบ้านแหวนนี้จะมียุทธศาสตร์หลักในการเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีการกำหนดช่องทางในการร้องทุกข์ร้องเรียนที่ชัดเจนที่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการเข้าถึงได้ โดยสะดวก 8 ช่องทาง และทุกช่องทางต้องกระทำโดยปกปิดในส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียนไว้ ดังนั้นในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนปัญหาที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวนนี้ จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อให้มีกรอบแนวทางปฏิบัติงาน กระบวนการขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ,การสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการแต่งตั้งมอบหมายหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือปฏิบัตินี้ให้พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนรับทราบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านแหวน นั้น

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน มีมาตรฐานเดียวและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวนเป็นไปตามแนวทางขั้นตอนที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ

3. เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านแหวนมีกลไก เครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีมาตรฐาน มีการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ กรอบแนวทางการดำเนินกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชนทั่วไป,ผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทราบ

3. ขอบเขต

การตรวจสอบ สอบสวนข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

4. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำเทศบาลตำบลบ้านแหวน ตั้งอยู่ที่ สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน เลขที่ 182 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ หมายเลขโทรศัพท์ 053-441961

5. หน้าที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในเทศบาลตำบลบ้านแหวน เสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านทุจริต

6. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแหวน ที่ 589/2566 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประและแต่งตั้งคณะกรรมการ, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2566

บทที่ 2

คำนิยาม คำจำกัดความ

1. คำจำกัดความ/นิยาม/ขอบเขต

“**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า พนักงาน เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน

“**ทุจริต**” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“**ประพฤติมิชอบ**” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุม ดูแลการรับการเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“**ข้อร้องเรียน**” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรมไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

“**การตอบสนอง**” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้า วัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลล์ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณารการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

บทที่ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและช่องทางการร้องเรียน

1. การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านแหวน

เทศบาลตำบลบ้านแหวนได้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ประจำเทศบาลตำบลบ้านแหวน และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแหวนที่ 589/2566 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและแต่งตั้งคณะกรรมการ , เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลตำบลบ้านแหวน ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2566 โดยมีการมอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดังนี้

1.1 คณะกรรมการสอบสวนเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ดังต่อไปนี้

- | | | |
|--------------------------------|----------------------------|-------------------|
| 1). นายจรูญ โรจน์ แก้วมณี | ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน | ประธานกรรมการ |
| 2). นายวรวัจน์ บุญญผลานันท์ | รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน | กรรมการ |
| 3). นายนคร กันกา | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| 4). นางจิราลักษณ์ หวังทวยทิพย์ | ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| 5). นายบุรทัช เสาวพนธ์ | ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| 6). นายอุดร กองแก้ว | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | กรรมการ |
| 7). นายกิตติศักดิ์ แสนอุบล | นักวิชาการศึกษาศำนาญการ | กรรมการ |
| | รรท.ผู้อำนวยการกองการศึกษา | |
| 8). นายสุวรรณสิทธิ์ เรือนคำ | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ/เลขานุการ |
| 9). นายปฐมพงษ์ เรืองฤทธิ์ | นิติกร | ผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการชุดดังกล่าวมีหน้าที่ สอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแหวน ที่มีการร้องเรียนมายังช่องทางต่าง ๆ ทั้ง 8 ช่องทาง โดยในการพิจารณาให้ถือเป็นความลับของราชการ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน และรายงานผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้นาเทศมนตรีตำบลบ้านแหวนพิจารณาสั่งการ ภายใน 30 วัน

1.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแหวน ประกอบด้วย บุคคลดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|
| 1). นายสุวรรณสิทธิ์ เรือนคำ | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2). นายปฐมพงษ์ เรืองฤทธิ์ | นิติกร | คณะทำงาน |
| 3). นางสาวลักขณ์นารา ะแก้ว | คณงานทั่วไป | คณะทำงาน |

มีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ และลงรับแจ้งในสารบบรับแจ้งเรื่องเรียน จัดทำบัญชีสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ภายใน 3 วันทำการ การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องกระทำโดยลับและปกปิดข้อมูลผู้ร้องเรียนไว้

2. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

2.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากพนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านแหวนกระทำการในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1). กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 2). กระทำคามผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 3). ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 4). ปฏิบัติหน้าที่ได้ล่าช้าเกินสมควร
- 5). กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่, จัดหรือแย่ง ไม่ถูกต้องตามที่กฎหมายบัญญัติไว้

2.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัด ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

2.3 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 1). ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2). ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 3). การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริง)
- 4). คำขอของผู้ร้องเรียน
- 5). ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

6) ระบุ วัน เดือน ปี

7) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

2.4 กรณีที่มีการร้องเรียนลักษณะเป็นบัตร สนมแท้ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนมีพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

3. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- 3.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 3.2 ข้อเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ
- 3.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีตามข้อ 2.3

4. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน มีดังนี้

- 4.1 ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านแหวน
- 4.2 ทางไปรษณีย์ ส่งถึงศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านแหวน ตั้งอยู่ที่
สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน เลขที่ 182 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง
จังหวัดเชียงใหม่ 50230
- 4.3 ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน
- 4.4 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 053-441961
- 4.5 ทาง Banner แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่าน <https://www.baanwan.go.th/www/>
- 4.6 ทาง Email ของหน่วยงาน info@baanwan.go.th
- 4.7 ทาง facebook เทศบาลตำบลบ้านแหวน
- 4.8 การออกให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นอกสถานที่

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านแหวน รับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้และตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน ลงรับแจ้งในสารบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจัดทำบัญชี สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ภายใน 3 วันทำการ

5.2 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านแหวน แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ความคืบหน้าการดำเนินการ ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน

5.3 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่มีการร้องเรียนมายังช่องทางต่าง ๆ ข้างต้น และรายงานผลการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้นายกเทศบาลตำบลบ้านแหวนพิจารณา ภายใน 30 วัน

6. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบล บ้านแหวน	เวลาราชการ	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
ไปรษณีย์	เวลาราชการ	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
กล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการ เทศบาลตำบลบ้านแหวน	เวลาราชการ	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
โทรศัพท์ 055-427-222	เวลาราชการ	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
ผ่านทาง Banner แจ้งเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้าน แหวน https://www.baanwan.go.th/www/	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
Email ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
ทาง Facebook เทศบาลตำบลบ้าน แหวน	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ	-
การออกไปให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นอกสถานที่	ดำเนินการทันที	ภายใน 1-2 วันทำการ	-

บทที่ 4

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. ผ่านทาง **Banner** แจ้งเรื่องร้องเรียน บนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านแหวน
<https://www.baanwan.go.th/www/>
2. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น
3. ไปรษณีย์ปกติ
4. ขึ้นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
5. โทรศัพท์ 053-441961
6. Email ของหน่วยงาน info@baanwan.go.th
7. ร้องเรียนทาง **Facebook** เทศบาลตำบลบ้านแหวน
8. การออกให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นอกสถานที่



เทศบาลตำบลบ้านแหวน



เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียน



รายงานผู้บังคับบัญชา และจัดส่งเรื่องให้คณะกรรมการ (3 วัน)
แจ้งผู้ร้อง (7 วัน)



คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง



รายงานผู้บังคับบัญชา (30 วัน)

ระเบียบกฎหมายอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
3. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
5. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

ภาคผนวก

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน

คำร้องทั่วไป

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

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวดง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
อาชีพ.....สถานที่ทำงาน.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
()
ตำแหน่ง.....



ที่ อต ๕๙๒๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแหวน
๑๘๒ หมู่ที่ ๔ ต.บ้านแหวน อ.หางดง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๓๐

สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งการดำเนินการ กรณีร้องทุกข์ร้องเรียน.....

เรียน

อ้างถึง ๑. หนังสือร้องทุกข์ลงเรื่อง.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์ร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลหัวดง กรณีปัญหา

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

เทศบาลตำบลหัวดงได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีของท่านไว้เรียบร้อยแล้ว และจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีดังกล่าวโดยเร่งด่วน ผลเป็นประการใดเทศบาลตำบลหัวดงจะแจ้งให้ท่านทราบอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชุมพร จาปัญญา)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแหวน

สำนักปลัด/งานนิติการ

โทร/โทรสาร. (๐๕๓) ๔๔๑๙๖๑

<https://www.huadong.go.th/>

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”