



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
หรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน

โดยที่ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน มีเป้าหมายหลักเพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปัญหาข้อพิพาทขัดแย้งภายในชุมชน และรวมถึงปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจะจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายหลักที่วางไว้ได้นั้น จำเป็นต้องมีแนวทาง ขั้นตอน และกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ที่มีความละเอียดอ่อนทั้งทางด้านระเบียบกฎหมายและผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง จึงสมควรที่จะมีแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เกิดความรอบคอบรัดกุม

สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน เสริมสร้างภาพลักษณ์ของความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลพังโคน และเป็นมาตรฐานในการตรวจสอบและจัดการกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สืบต่อไป

ฝ่ายปกครอง
สำนักปลัดเทศบาล
มีนาคม ๒๕๖๕

บทนิยาม

๑. “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นายกเทศมนตรีตำบลพังโคน รองนายกเทศมนตรีตำบลพังโคน เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลพังโคน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลพังโคน พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ในสังกัดเทศบาลตำบลพังโคน
๒. “ทุจริต” หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๓. “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือการใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๔. ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การประพฤติปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม และให้หมายความรวมถึงการปฏิบัติที่ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลพังโคนด้วย

การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ไม่ว่าจะช่องทางใด ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน รายงานต่อนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนโดยเร็ว ภายใน ๒๔ ชั่วโมงที่รับเรื่องร้องเรียน และกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนในวันหยุดราชการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนทราบทางโทรศัพท์หรือช่องทางการติดต่อที่สะดวกภายใน ๒๔ ชั่วโมงที่รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาสั่งการโดยเร็วเช่นเดียวกัน
๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคนจัดทำบัญชีรับเรื่องร้องเรียน โดยระบุชื่อนามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้โดยสะดวกของผู้ร้องเรียน หรือของผู้รับมอบอำนาจแทนผู้ร้องเรียน และวัน เวลา รวมถึงช่องทางที่ได้รับเรื่อง กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนก็ให้ระบุหมายเหตุไว้ข้างท้าย
๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคนเสนอเรื่องร้องเรียนไปตามลำดับชั้นบังคับบัญชา และหากมีความเห็นหรือข้อเสนอแนะก็ให้เสนอไปพร้อมกันด้วย
๔. ผู้บังคับบัญชาในแต่ละลำดับชั้นพิจารณาเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และพิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้ให้ถือปฏิบัติตามประกาศของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสกลนครว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยของพนักงานเทศบาลโดยเคร่งครัด

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียนพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน โดยอาจตรวจสอบด้วยตนเอง หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งผู้ใดที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ตรวจสอบ หรือเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนให้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. ขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้ถือปฏิบัติตามประกาศของคณะกรรมการพนักงานเทศบาล จังหวัดสกลนครว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยของพนักงานเทศบาลโดยอนุโลม โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ได้มีโอกาสชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานของตนอย่างเต็มที่

๓. บรรดาพยานหลักฐานที่ผู้ร้องเรียนได้ระบุไว้ในคำร้องเรียน ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต้องนำมาพิสูจน์ ตรวจสอบทุกชั้น ห้ามมิให้งดการพิสูจน์ตรวจสอบชั้นใดชั้นหนึ่งโดยเด็ดขาด ไม่ว่าผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจะ เห็นว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่การพิสูจน์ตรวจสอบจะไม่สามารถกระทำได้เพราะเหตุ สุดวิสัย และให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแสวงหาพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องที่อาจหาได้มาประกอบการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนด้วย

ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจัดทำบัญชีรายการพยานหลักฐาน โดยระบุลักษณะและจำนวนของ พยานหลักฐาน วันที่และสถานที่ที่ได้มา และผลการพิสูจน์ตรวจสอบความเกี่ยวพันกับเรื่องร้องเรียนของ พยานหลักฐานทุกชั้น กรณีการพิสูจน์ตรวจสอบพยานหลักฐานชั้นใดไม่สามารถกระทำได้เพราะเหตุสุดวิสัย ให้ ระบุหมายเหตุไว้ข้างท้าย

๔. ระยะเวลาการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง ร้องเรียน หากตรวจสอบไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนทราบ พร้อมเหตุผลเพื่อสั่งการตามความเหมาะสม แต่ไม่ว่าจะกรณีใดให้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบก่อนใน เบื้องต้นภายใน ๓ วันนับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการในรอบ ๑๕ วันด้วย

๕. ให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ พร้อมทั้งความเห็นเสนอต่อ นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยหากผลการตรวจสอบพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลความจริง และอาจเข้าข่ายเป็นการกระทำผิดทางวินัย ก็ให้เสนอความเห็นพร้อมระบุฐานความผิดทางวินัยที่อาจเข้าข่าย ให้นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนพิจารณาสั่งการดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป

การรายงานและแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๑. รายงานสรุปผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อนายกเทศมนตรีตำบลพังโคน ให้ถือตามแบบรายงาน การสอบสวนทางวินัยโดยอนุโลม โดยให้แนบบัญชีรายการพยานหลักฐานมาพร้อมด้วย

๒. การแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียน ให้แจ้งผลทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ แต่สำหรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียนให้ บันทึกหมายเหตุไว้ข้างท้ายเป็นหลักฐาน ในรายงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบล พังโคน

การกำกับดูแล

ให้ปลัดเทศบาล และรองปลัดเทศบาลกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน โดยให้มีอำนาจพิจารณาสั่งการเพื่อให้การจัดการ การตรวจสอบ การรายงานและแจ้งผลเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย รวดเร็ว และเป็นธรรม

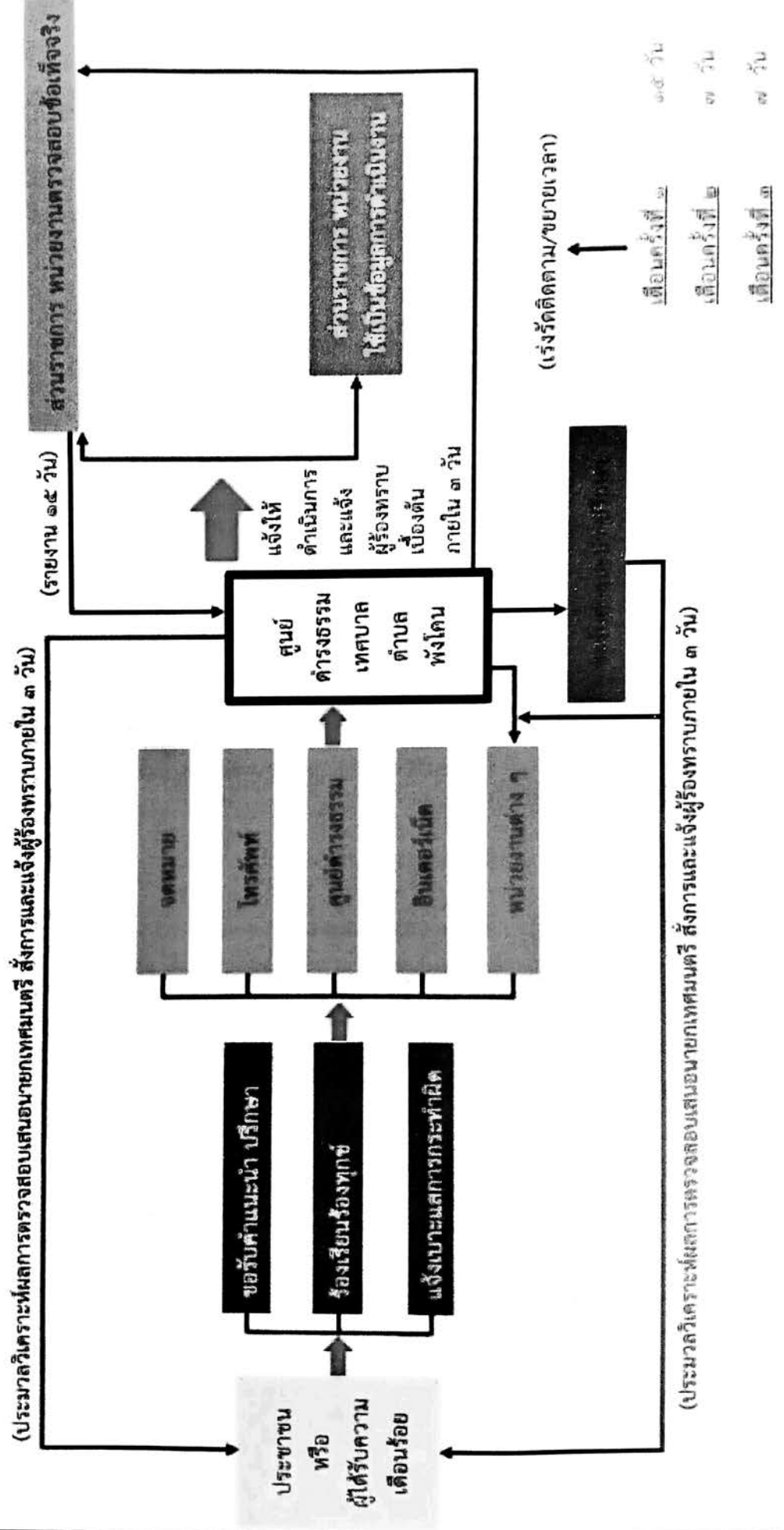
.....

ฝ่ายปกครอง
สำนักปลัดเทศบาล
มีนาคม ๒๕๖๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน เทศบาลตำบลพังโคน
๒. ทางไปรษณีย์ ๒๑๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๗๑๒๙๗
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ เทศบาลตำบลพังโคน
๕. เว็บไซต์ <https://tessabanphangkhon.go.th/>
๖. Facebook ของ สำนักงานเทศบาลตำบลพังโคน
๗. สายตรงนายกฯ เบอร์โทร ๐๖๒-๔๙๐๐๐๐๕

**กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการเรียนร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลต่าบลพังโคน**



(ประมวลวิเคราะห์ผลการตรวจสอบเสนอขงเทศบาลต่าบลพังโคน ๓ วัน)

(ประมวลวิเคราะห์ผลการตรวจสอบเสนอขงเทศบาลต่าบลพังโคน ๓ วัน)

ให้หน่วยงานชี้แจงข้อเท็จจริง



ประกาศเทศบาลตำบลพังโคน
เรื่อง มาตรการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลพังโคน เป็นไปด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งกำหนดมาตรการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตดังนี้

๑. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลพังโคนในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้าง ความเสียหายแก่บุคลากรและต้องมีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนพยานหลักฐานที่แน่นอน

๑.๒ ข้อร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ชื่อ- นามสกุลและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๒ ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติกรรมตามสมควรแห่งมูลเหตุที่เกี่ยวข้องดังกล่าว

๑.๒.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๑.๒.๕ ระบุวันเดือนปี

๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนทน่ที่จะรับ พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือพยานที่เพียงพอ

๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่ใช่รายการตามข้อ ๑.๒

๑.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๑.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงได้ที่กล่องรับความเห็นตั้งอยู่ที่สำนักงานเทศบาลตำบลพังโคน เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัด สกลนคร ๔๗๑๖๐

๑.๕.๒ ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่เว็บไซต์ <https://tessabanphangkhon.go.th>

๑.๕.๓ ทางไปรษณีย์ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลพังโคน เลขที่ ๒๑๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลพังโคน อำเภอพังโคน จังหวัด สกลนคร ๔๗๑๖๐

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

๒.๒ กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลพังโคนเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ขอให้จริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๒.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไรโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็วพร้อมทั้งนำเสนอผู้บริหารท้องถิ่นว่าการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการกระทำ การจัดซื้อจัดจ้างเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอ ความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนสั่งยุติเรื่อง

๒.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๓. การกำกับตามข้อร้องเรียน

๓.๑ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายฤทธิญา วงศ์กาฬสินธุ์)
นายกเทศมนตรีตำบลพังโคน



คำสั่งเทศบาลตำบลพังโคน

ที่ ๘๕ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน

เพื่อให้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------------|------------------------------|-------------------------|
| ๑. นางเยาวภรณ์ วิเศษลา | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็นหัวหน้าศูนย์ |
| ๒. นายนเรศ กวีพิชชาพัชร | หัวหน้าฝ่ายปกครอง | เป็นผู้ช่วย |
| ๓. นางพัศมัย คะศรีทอง | เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญงาน | เป็นผู้ช่วย |
| ๔. นางสาวยมลพร มายูร | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | เป็นผู้ช่วย |
| ๕. พ.จ.อ.เลอไชย เคนทะชาลี | เจ้าพนักงานป้องกันฯ ชำนาญงาน | เป็นผู้ช่วยและเลขานุการ |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน มีหน้าที่ ดังนี้

(๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางใดแล้วรายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนเพื่อพิจารณาสั่งการโดยเร็ว และหากมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนให้ลุล่วงไปได้ ก็ให้เสนอมาพร้อมกันด้วย

(๒) จัดเตรียมช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนให้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นตู้แสดงความคิดเห็น สายด่วนหรือสายตรงเรื่องร้องเรียน ช่องทางออนไลน์ และช่องทางอื่นที่เหมาะสม

(๓) จัดทำระเบียบแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน เสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนเพื่อพิจารณาลงนามและใช้บังคับ โดยต้องระบุขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างเป็นระบบและกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน

(๔) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพังโคน ต้องรายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนทราบโดยเร็วภายใน ๒๔ ชั่วโมงที่รับเรื่อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕

กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายกฤษฎา วงศ์กาฬสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลพังโคน



ระเบียบเทศบาลตำบลพังโคน

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน
และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน

.....

เพื่อให้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ เทรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน เทศบาลตำบลพังโคนจึงออกระเบียบกำหนดแนวทางปฏิบัติการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ บรรดาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนไม่ว่าจะมาจากช่องทางใด ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคนที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวไว้ แล้วรายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนเพื่อพิจารณาสั่งการโดยเร็ว

กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับส่วนราชการใดก็ให้เร่งประสานงานไปยังส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการร่วมกันด้วย

ข้อ ๒ กรณีมีการร้องเรียนร้องทุกข์ในช่วงวันหยุดราชการ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนทราบทางโทรศัพท์ หรือช่องทางการติดต่อที่สะดวกในทันทีเพื่อพิจารณาสั่งการโดยเร็ว หากเป็นเรื่องไม่เร่งด่วนให้รายงานในวันทำการถัดไป

ข้อ ๓ ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ถือกรอบเวลาโดยเคร่งครัด ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการปฏิบัติ หรือมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น กำหนดขั้นตอน วิธีดำเนินการ แนวทางการแก้ไขปัญหา หรือประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งให้ผู้ร้องรับทราบในเบื้องต้นภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบทุกเจ็ดวันไปจนกว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นจะยุติ

ข้อ ๔ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพังโคน ให้ประสานงานและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง แล้วแจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ

ข้อ ๕ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบต้องรายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนทราบโดยเร็วภายใน ๒๔ ชั่วโมงที่รับเรื่อง

ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง ให้ถือปฏิบัติตามประกาศของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสกลนครว่าด้วยวินัยและการรักษาวินัยของพนักงานเทศบาลโดยเคร่งครัด

ข้อ ๖ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน รายงานนายกเทศมนตรีตำบลพังโคนทราบเป็นประจำทุกเดือน

ข้อ ๗ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ได้แก่

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๓
- (๒) ตู้แสดงความคิดเห็นบริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลพังโคน
- (๓) สายตรงเรื่องร้องเรียนหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๗๑๒๔๗
- (๔) ช่องทางออนไลน์เฟสบุ๊ค “เทศบาลตำบลพังโคน”
- (๕) เว็บไซต์เทศบาลตำบลพังโคน <https://tessabanphangkhon.go.th>

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

๒๕

กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายกฤษฎา วงศ์กาฬสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลพังโคน



ประกาศเทศบาลตำบลพังโคน

เรื่อง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน
และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

.....

โดยที่ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน มีเป้าหมายหลักเพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปัญหาข้อพิพาทขัดแย้งภายในชุมชน และรวมถึงปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจะจัดการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายหลักที่วางไว้ได้นั้น จำเป็นต้องมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่หลากหลายและครอบคลุมเพียงพอ

ดังนั้น เทศบาลตำบลพังโคน จึงออกประกาศกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบหรือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพังโคน สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๓
- (๒) ตู้แสดงความคิดเห็นบริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลพังโคน
- (๓) สายตรงเรื่องร้องเรียนหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๗๑๒๕๗
- (๔) ช่องทางออนไลน์เฟสบุ๊ค “เทศบาลตำบลพังโคน”
- (๕) เว็บไซต์เทศบาลตำบลพังโคน <https://tessabanphangkhon.go.th>

ข้อ ๒ ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองที่สามารถติดต่อได้ โดยสะดวก โดยต้องระบุเนื้อหาของเรื่องที่จะร้องเรียนเพื่อให้ทราบถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่ประสงค์จะร้องเรียน วัน เวลา และสถานที่ของการกระทำดังกล่าว และหากมีพยานหลักฐานก็ให้ระบุไว้ด้วย

ข้อ ๓ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนของผู้ร้องเรียน ให้ระบุแต่เพียงการกระทำหรือพฤติกรรมที่ประสงค์จะร้องเรียน วัน เวลา และสถานที่ของการกระทำดังกล่าว และต้องระบุพยานหลักฐานที่มีน้ำหนักเพียงพอที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

ข้อ ๔ การมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนสามารถกระทำได้ โดยให้ผู้รับมอบอำนาจดำเนินการตามข้อ ๒ หรือข้อ ๓ โดยอนุโลม

ข้อ ๕ การร้องเรียนในทุกกรณีและทุกช่องทาง รวมถึงการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ
การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนแล้วเสร็จไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายกฤษฏา วงศ์ภาพสินธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลพังโคน

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลพังโคน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพังโคน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....
ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

- ๑)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๒)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๓)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น
- ๔)..... จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)