****

**คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล**

**เทศบาลตำบลเขาชุมทอง อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**คำนำ**

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ประกาศ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาชุมทอง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเขาชุมทอง อันจะส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาชุมทองได้รับประโยชน์สุขจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

**สารบัญ**

หน้า

1. คำจำกัดความ ๑
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ๑
3. หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ๑
4. ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ๑
5. ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ๒
6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ๓
7. แบบฟอร์มบันทึกคำร้องเรียนร้องทุกข์ ๔-๕

๑

**คำจำกัดความ**

ร้องเรียนการทุจริต หมายความว่า การเสนอเรื่องราวกรณีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชุมทองปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่  ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาชุมทอง

**หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข**

๑. คำร้อง ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องและหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๑.๒ เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้อง พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง

๑.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๑.๔ ลายมือชื่อผู้ร้อง

๒. กรณีผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนก็ให้รับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณา

๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

๓.๑ ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ และเป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจาก

รายละเอียดและพยานหลักฐานอ้างอิง หรือเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม

๓.๒ เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๓.๓ เรื่องที่ขอให้แก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

**ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๑. ร้องด้วยวาจา

๒. ร้องด้วยหนังสือ เลขที่ ๙๙ ม.๔ ต.ควนเกย อ.ร่อนพิบูลย์ จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๑๓๐

๓. ร้องผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๘๐๙๓๒๐ ต่อ ๑๔

๔. ร้องผ่านทางโทรสาร หมายเลข ๐๗๕-๘๐๙๓๒๑

๕. ร้องผ่านทางเว็บไซต์ www.kctcity.go.th

๖. ร้องผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น

๒

**ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน**

1. การรับคำร้อง

๑.๑ บันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มกรณีร้องด้วยตนเองด้วยวาจาหรือร้องผ่านทางโทรศัพท์

๑.๒ ลงทะเบียนรับหนังสือกรณีร้องด้วยหนังสือ ร้องผ่านทางโทรสาร ร้องผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น

๑.๓ พิมพ์คำร้องจากคอมพิวเตอร์กรณีร้องผ่านทางเว็บไซต์

๒. บันทึกลงในบัญชีรับเรื่องร้องเรียน

๓. การพิจารณาคำร้องเรียน

๓.๑ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งคำร้องไปยังส่วนราชการที่

รับผิดชอบหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอร่อนพิบูลย์ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๓.๒ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชุมทองให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ

ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับคำร้องเรียนร้องทุกข์

๓

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๑. ร้องด้วยวาจา

๒. ร้องด้วยหนังสือ

๓. ร้องผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๘๐๙๓๒๐ ต่อ ๑๔

๔. ร้องผ่านทางโทรสาร หมายเลข ๐๗๕-๘๐๙๓๒๑

๕. ร้องผ่านทางเว็บไซต์ www.kctcity.go.th

๖. ร้องผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น

๔

**บันทึกคำร้องเรียนร้องทุกข์**

ลงทะเบียนรับหนังสือกรณีร้องด้วยหนังสือ ร้องผ่านทางโทรสาร หรือร้องผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น

พิมพ์คำร้องจากคอมพิวเตอร์กรณีร้องผ่านทางเว็บไซต์

บันทึกคำร้องตามแบบฟอร์มกรณีร้องด้วยวาจาหรือร้องผ่านทางโทรศัพท์

บันทึกลงในบัญชีรับเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้องเรียน

กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาชุมทองให้พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งคำร้องไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอร่อนพิบูลย์ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการจนกว่าจะได้ข้อยุติ

แจ้งผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับคำร้องเรียนร้องทุกข์

๔

**บันทึกคำร้องเรียน**

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

ด้วย นาย/นาง/น.ส./.........................................................อยู่บ้านเลขที่................หมู่ที่............ตำบล..........................อำเภอ...........................จังหวัด.............................หมายเลขโทรศัพท์................................

ร้องเรียน เรื่อง.......................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................และมีความประสงค์..............................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ 🗆 รับคำร้องผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข..................................เวลาประมาณ...........................น.

🗆 รับคำร้องด้วยวาจากรณีผู้ร้องไม่ประสงค์แจ้งชื่อ

(ลงชื่อ)

(....................................................)

ตำแหน่ง......................................

ผู้บันทึกคำร้อง

๕

**คำร้องเรียน**

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาชุมทอง

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

เรื่อง ขอร้องเรียน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาชุมทอง

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/น.ส./.......................................................อยู่บ้านเลขที่...........หมู่ที่.....ตำบล..........................อำเภอ...........................จังหวัด.............................หมายเลขโทรศัพท์................................

ขอร้องเรียน เรื่อง..................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................และมีความประสงค์..............................................................................................................................................

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(....................................................)

ผู้ยื่นคำร้อง