



ประกาศเทศบาลตำบลแม่สาย

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลแม่สาย

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ ๕ กลยุทธ์ที่ ๑ กำหนดแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดให้หน่วยงานภาครัฐวางแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลแม่สายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงประกาศแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลแม่สาย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และใช้เป็นคู่มือการให้บริการแก่ประชาชนตามภารกิจหน้าที่ ทั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายชัยยนต์ ศรีสมุทร)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สาย



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลแม่สาย

เทศบาลตำบลแม่สาย
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย

โทร. ๐๕๓๗-๗๓๑๒๔๔ ต่อ ๒๐๗

คำนำ

เทศบาลตำบลแม่สาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์ ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๒) ร้องเรียน ทางไปรษณีย์ ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ , โทรสาร ๔) ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย และ ๕) ร้องเรียนทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่สาย (www.maesai.go.th) โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลแม่สายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ ประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลแม่สายจึงได้จัดทำ คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลแม่สาย โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ และเพื่อป้องกันปัญหา การไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบเล่มนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนตามภารกิจหน้าที่ ต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์	๔
ขอบเขต	๕
คำจำกัดความ	๕
หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ช่องทางให้บริการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	๗
การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๘
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑๐
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๑๒

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลแม่สาย

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่น และรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยปฏิบัติตามคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลแม่สาย ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลแม่สาย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผลการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงรวบรวมเสนอต่อนายกรัฐมนตรีตำบลแม่สาย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ/สั่งการ

๔. คำจำกัดความ

“**เรื่องร้องเรียน**” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริต หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานและเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สาย กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

“**ทุจริต**” หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“**ประพฤติมิชอบ**” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สาย

“**ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน**” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลแม่สาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย , ทางโทรศัพท์ , ทางไปรษณีย์ หรือทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่สาย (www.maesai.go.th)

๕. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่และอำนาจ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓) การละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔) การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๑.๖) การประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๓) เรื่องร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน)
- ๓.๒) ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๓) การกระทำหรือพฤติการณ์ทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๓.๔) คำขอของผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน)
- ๓.๕) ลายมือชื่อของผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) แล้วแต่กรณี
- ๓.๖) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ
- ๓.๗) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๔) กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจนชี้พยานหลักฐานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕) กรณีผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) ทำเป็นหนังสือส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย

๖) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ ดังนี้

- ๖.๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายละเอียดตามข้อ ๓)
- ๖.๒) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ และไม่ปฏิบัติตามข้อ ๔)

๖. ช่องทางให้บริการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย

๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย เลขที่ ๖๔ หมู่ ๔ ตำบลแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๑๓๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๓๗๓๑๒๔๘ ต่อ ๒๐๓ , โทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๓๗๓๑๒๔๘ ต่อ ๕

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่สาย

๕) เว็บไซต์เทศบาลตำบลแม่สาย (www.maesai.go.th) หัวข้อ แจ้งเบาะแสการทุจริต/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) ตามช่องทางให้บริการที่ระบุไว้ตามข้อ ๖ (๕ ช่องทาง)

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และสรุปความเห็นเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณา

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย ส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตรวจสอบ/ตอบข้อซักถาม/ชี้แจงข้อเท็จจริง

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย รายงานผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนจากส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่สาย สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนและรายงานให้ผู้บริหารทราบ รวมถึงรายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) ทราบ

ทั้งนี้ ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการรับ ติดตาม และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	ส่วนงานรับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) - ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้รับบริการ, ชื่อหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน, การกระทำ/พฤติกรรมทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติกรรมตามสมควร, คำขอของผู้รับบริการ, ลายมือชื่อของผู้รับบริการ (แล้วแต่กรณี), ระบุวัน เดือน ปี, เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	๑๐ นาที	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	ส่วนงานรับผิดชอบ
๒	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน และสรุปความเห็นเสนอ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบ/พิจารณา	๑๕ นาที	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ/ตอบข้อ ซักถาม/ชี้แจงข้อเท็จจริง	๑ วัน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๔	ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการจาก ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓/ วัน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๕	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) เพื่อทราบเบื้องต้น	๑๕ วัน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๖	สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน และรายงานให้ผู้บริหารทราบ รวมถึงรายงาน ผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ (ผู้ร้องเรียน) ทราบ	๑๕ วัน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เอกสารหลักฐาน ประกอบการขอรับบริการ

ลำดับ	ขั้นตอน	หน่วยงานภาครัฐ ผู้ออกเอกสาร
๑	๑.๑ บัตรประจำตัวประชาชนฉบับจริง จำนวน ๐ ฉบับ (ถ้ามี) ๑.๒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ (ถ้ามี)	-
๒	๒.๑ เอกสารพยานวัตถุ/พยานเอกสาร อื่นๆ ฉบับจริง ๑ ฉบับ (ถ้ามี) ๒.๒ สำเนาเอกสารพยานวัตถุ/พยานเอกสารอื่นๆ จำนวน ๑ ฉบับ (ถ้ามี)	-

ค่าธรรมเนียม

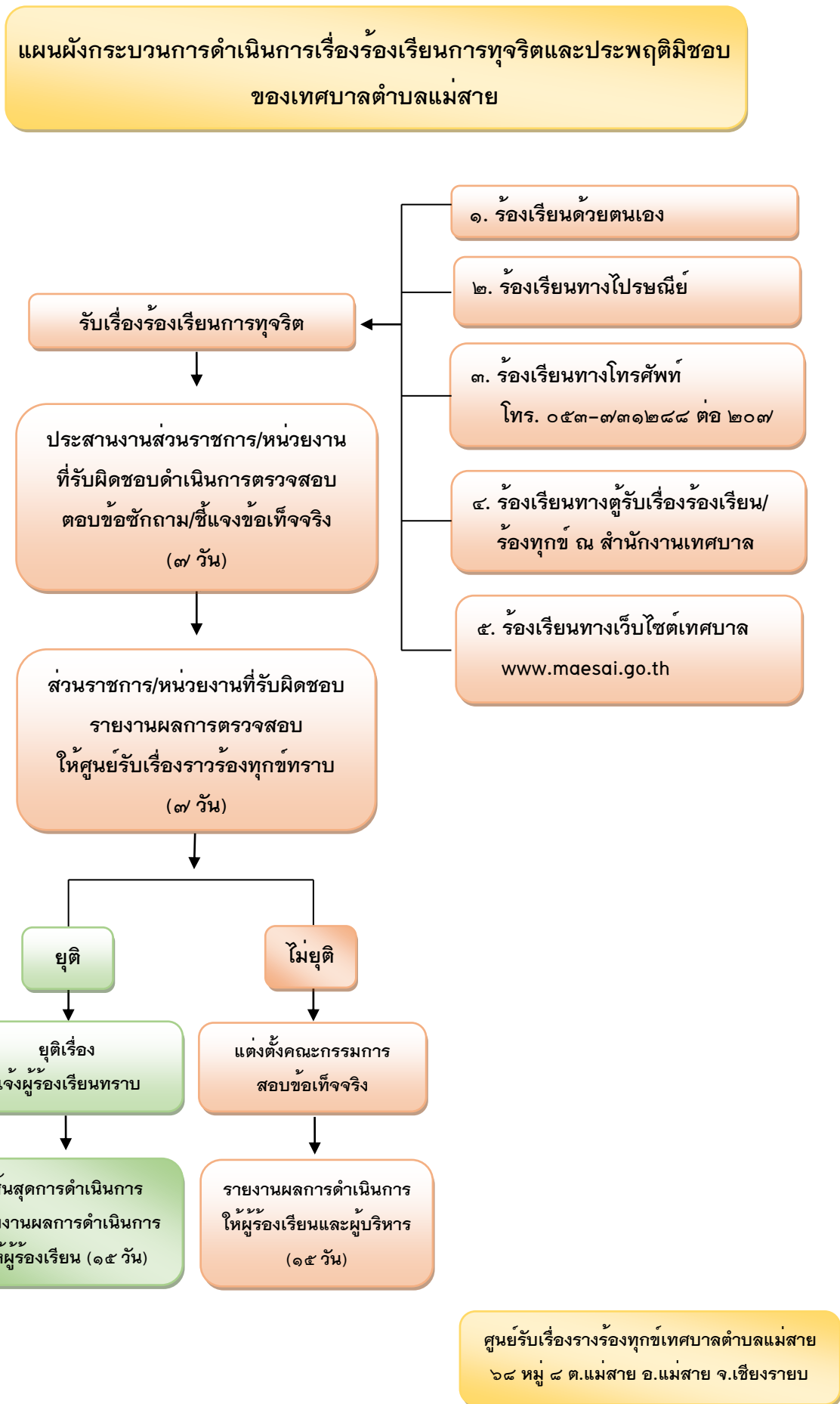
- ไม่มีค่าธรรมเนียมการขอรับบริการ -

๘. การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑) จัดทำข้อสรุปมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำเดือน
และประจำปี

๒) สรุปผลการตามดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน และวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน
ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๐. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์

๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๒๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ของ สถ.

๓. หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๗/ว ๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

เขียนที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่สาย

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อีเมล.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สาย
ดังนี้

ด้วย (นาย/นาง/นางสาว) ตำแหน่ง.....

มีพฤติการณ์ทุจริต/ประพฤติมิชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ รายละเอียดดังนี้ (ระบุ วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ
ข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแนบพยานหลักฐาน (ถ้ามี))

.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)