



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ



ของ
สำนักงานเทศบาลตำบลมายอ
อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สำนักงานเทศบาลตำบลมายอ
ตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองเสือข้างจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

๑. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลมายอ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลมายอ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๒. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจน ว่าได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน เทศบาลตำบลมายอ ได้ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงนิติกร/เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง

Web site : <https://www.mayo.go.th/front/eservice/1> เทศบาลตำบลมายอ

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน ต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึง เหตุแห่งการร้องเรียน

๓. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ทำการ เทศบาลตำบลมายอ หมู่ที่ ๑ ต.มายอ อ.มายอ จ.ปัตตานี (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ เทศบาลตำบลมายอ หมู่ที่ ๑ ต.มายอ อ.มายอ จ.ปัตตานี ๙๕๑๕๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

* นายก เทศบาลตำบลมายอ. ๐๗๓-๕๙๗๐๙๘ หรือ ๐๙๘-๗๕๐๘๖๕๐

* ปลัด เทศบาลตำบลมายอ ๐๗๓-๕๙๗๐๙๘ หรือ ๐๖๑-๕๖๘๐๓๖๑

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <https://www.mayo.go.th/front>

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : tessabaan_mayo@hotmail.com

๔. การร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางเว็บไซต์ (Webboard)

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาลตำบลมายอ

๕.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลมายอ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๕.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๕.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๕.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๕.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๕.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๕.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

.....

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

งานนิติกร สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลมายอ
รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน
เทศบาลตำบลมายอ
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่
ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ
ภายใน ๑๕ วัน

กรณียุติแจ้ง
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
(๑๕ วัน)

กรณีไม่ยุติแจ้ง
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
(๑๕ วัน)

สิ้นสุดการดำเนินการ
รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลมายอ

ร้องเรียนผ่านช่องทาง Web site
: <https://www.mayo.go.th/front>
ของเทศบาลตำบลมายอ

ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์
๐๗๓-๔๗๗๐๙๘

ร้องเรียนผ่านทาง
www.facebook.com
เทศบาลตำบลมายอ

ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง
สำนักงานเทศบาล ๔๗ หมู่ ๑
ตำบลมายอ อำเภอมายอ
จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๔๐

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ ทต. มายอ ๔๗ หมู่ที่ ๑ ต.มายอ อ.มายอ จ.ปัตตานี

๒

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ ทต.มายอ ๔๗ หมู่ที่ ๑ ต.มายอ อ.มายอ จ.ปัตตานี ๙๔๑๔๐

๓

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
นายกเทศมนตรีตำบลมายอ ๐๗๓-๔๙๗๐๙๘ หรือ ๐๙๘-๗๔๐๘๖๔๐
ปลัดเทศบาลตำบลมายอ ๐๗๓-๔๙๗๐๙๘ หรือ ๐๖๑-๕๖๘๐๓๖๑

๔

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :
<https://www.mayo.go.th/front>

๕

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง e-mail address :
tessabaan_mayo@hotmail.com



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมายอ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน..... ตำบลมายอ อำเภอมายอ

จังหวัดปัตตานี ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายกเทศมนตรีตำบลมายอ เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลมายอ

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ สำนักงานเทศบาลตำบลมายน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.