



คู่มือ

“แนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่”

เทศบาลตำบลเกาะแก้ว
อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
โทร ๐๗๔ - ๒๖๐๖๑๖
www.kotaeo.go.th

คำนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ในประเด็นที่ (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดเป้าหมายไว้ว่า ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติภายใต้โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นนำไปสู่การพัฒนาทั่วทั้งประเทศ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปราศจากการทุจริตพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนที่แท้จริงแล้ว ประเทศชาติก็必将มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาอารยประเทศ

เทศบาลตำบลเกาะแก้ว จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อไว้สำหรับประชาชนใช้เป็นแนวทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และใช้เป็นเครื่องมือในการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ยุกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว และเป็นแนวทางการปฏิบัติการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป ซึ่งผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้ จะมีทั้งประชาชนผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเกาะแก้ว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำข้อมูล	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ	๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๔
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
บทที่ ๔ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
บทที่ ๕ ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	
- แบบขอแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	
- การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว	
www.kotaeo.go.th	
- การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านระบบท้องถิ่นดิจิทัล “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One Stop Service)	

หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเกาะเต่า ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ รวมถึงยังมีหน้าที่สำคัญในการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสาน ติดตามอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลเกาะเต่า เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลเกาะเต่า จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลเกาะเต่า

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อไปแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเกาะเต่า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทาง การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงคุ้มครองและรักษาความลับ ของผู้ร้องเรียน ตามหลักธรรมาภิบาล

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเกาะแก้ว มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบดังนี้

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. คำนึงจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องระบุชื่อ – ชื่อสกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลล์สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

กรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยไม่ระบุชื่อ – ชื่อสกุล ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลล์สำหรับติดต่อกลับ (บัตรสนเท่ห์) จะต้องปรากฏรายละเอียด เบาะแส หรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะนำสืบข้อเท็จจริง

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาดคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายโดยปราศจากมูลความจริง พร้อมทั้งระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ ผู้ถูกร้อง วัน เดือน ปี ที่กระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี ซึ่งปรากฏว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอให้สืบสวน/สอบสวนต่อได้ โดยมีใช้เพื่อกันแกล้งบุคคลใด

๔. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินไป

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕. ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต่อสาธารณชน เว้นแต่การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งเปิดเผยตามกฎหมาย

๖. เรื่องดังต่อไปนี้ ไม่เข้าลักษณะเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ โดยเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ มีเพียงผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนเอกสารต่างๆ ไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นมิได้มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลเกาะเต่า เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเกาะเต่า อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

(๒) จัดส่งทางไปรษณีย์ มายังเทศบาลตำบลเกาะเต่า เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเกาะเต่า อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

(๓) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลเกาะเต่า แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต https://kotaeo.go.th/complain_corrupt

(๔) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๔๒๖ ๐๖๑๖ หรือ โทรสาร หมายเลข ๐ ๗๔๔๖ ๗๑๓๕

(๕) เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลเกาะเต่า

(๖) ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เทศบาลตำบลเกาะเต่า (E-Service)

(๗) ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เทศบาลตำบลเกาะเต่า

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเกาะแก้วเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเกาะแก้วพิจารณาสั่งการ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกเทศมนตรีตำบลเกาะแก้วพิจารณาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

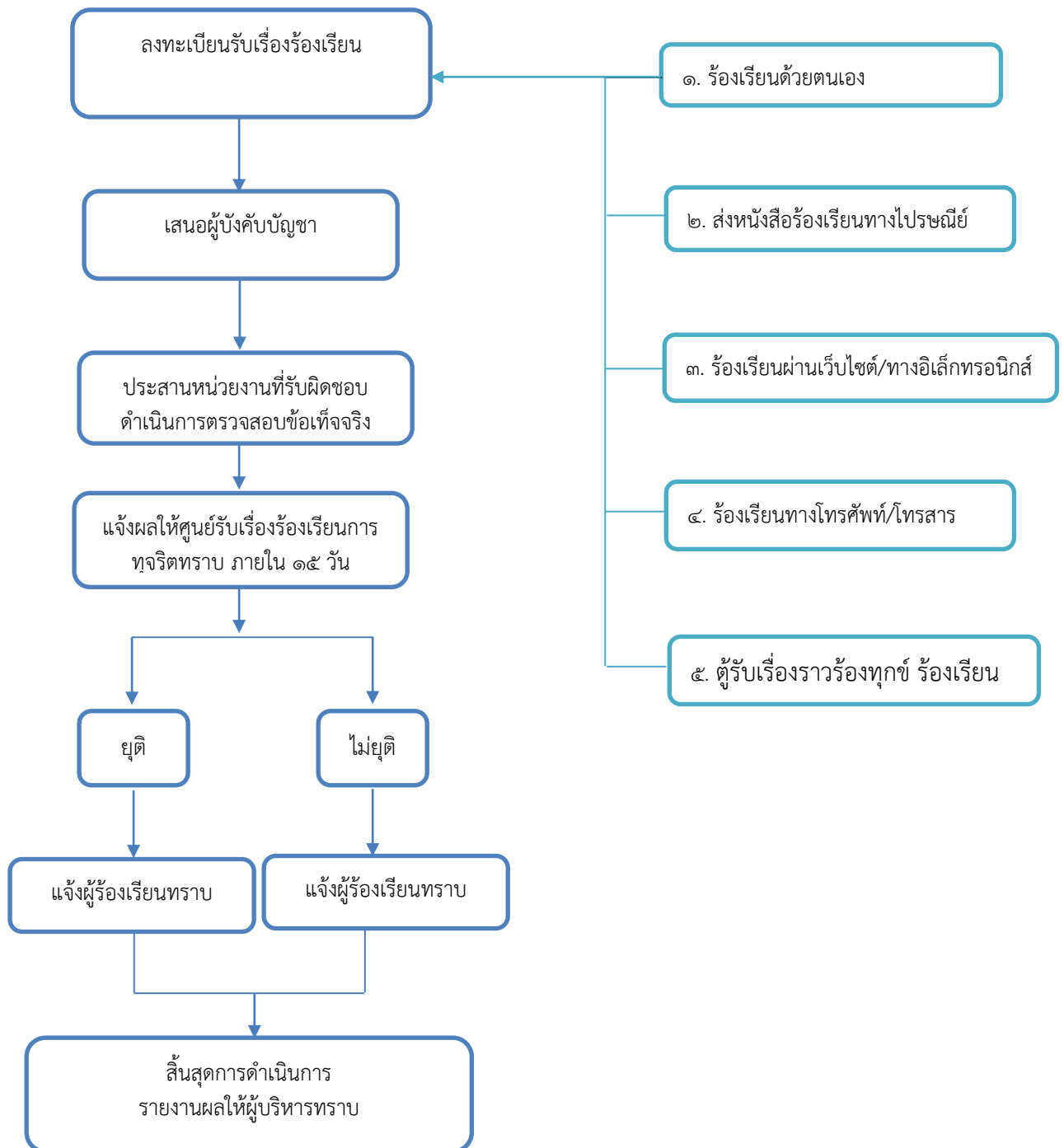
๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเกาะแก้ว ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลเกาะแก้ว

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลเกาะแก้ว ภายในสามสัปดาห์นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

๘. แจ้งผลการดำเนินการของเทศบาลตำบลเกาะแก้วให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวันหรือทุกสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔
การรับและตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งแจ้งมายังเทศบาลตำบลเกาะแก้ว จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติและกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ การแจ้งเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้อง ทุกข์/ร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
แจ้งด้วยตนเอง ณ เทศบาล ตำบลเกาะแก้ว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
จัดส่งไปรษณีย์มายัง เทศบาลตำบลเกาะแก้ว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์เทศบาลตำบล เกาะแก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๗๘๐๑๗ โทรสาร ๐๗๔-๕๖๗๑๓๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลเกาะ แก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ เทศบาลตำบล เกาะแก้ว (E-Service)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

บทที่ ๕ ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการ รก้าสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา มีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่า ที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการเป็นดุลยพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๕ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผนหรือการสถิติหรือการสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่น ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๒. การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

ภาคผนวก

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต

บันทึกคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะแก้ว

ประเภทเรื่อง.....

ชื่อผู้ร้อง.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

รายละเอียด

๑. ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง.....

๒. วัน เดือน ปี ที่กระทำความผิด.....

๓. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

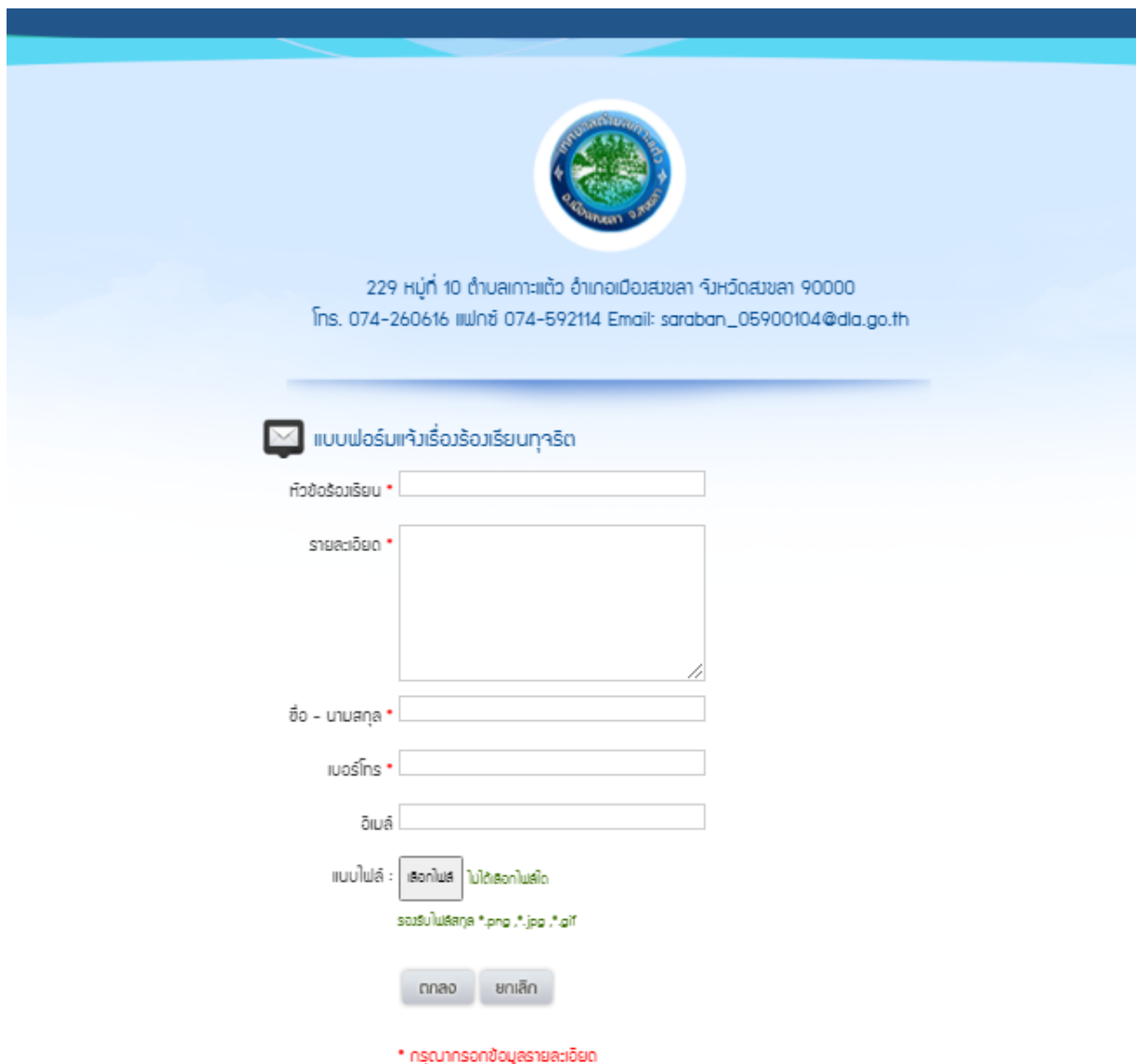
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

เบอร์โทรศัพท์.....

การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.kotaeo.go.th
๒. เลือกเมนูบริการประชาชน และหัวข้อร้องเรียนการทุจริต
๓. กรอกหัวข้อร้องเรียน รายละเอียด ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี)
๔. กรอกข้อมูลเรียบร้อย ในส่วนของรายละเอียด โปรดระบุ ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ ผู้ถูกร้อง วัน เดือน ปี ที่กระทำหรือสงสัยว่ากระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ แนบไฟล์หลักฐาน (ถ้ามี)
๕. เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กด ตกลง ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะเข้ามาสู่ระบบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ



The screenshot shows the official website of Kotaeo Municipality. At the top center is the municipal emblem. Below it, the address is listed: 229 หมู่ที่ 10 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา 90000, with phone numbers 074-260616 and 074-592114, and email saraban_05900104@dla.go.th. The main section is titled 'แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต' (Form for reporting corruption). It contains several input fields: 'หัวข้อเรื่องเรียน' (Topic of complaint), 'รายละเอียด' (Details) with a large text area, 'ชื่อ - นามสกุล' (Name and surname), 'เบอร์โทร' (Phone number), and 'อีเมล' (Email). There is a file upload section with a button 'เลือกไฟล์' (Select file) and a note 'รองรับไฟล์สกุล *.png *.jpg *.gif' (Supported file formats: *.png, *.jpg, *.gif). At the bottom are buttons for 'ตกลง' (Submit) and 'ยกเลิก' (Cancel). A red asterisk note at the bottom states '* กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียด' (Please fill in the details).

การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผ่านระบบท้องถิ่นดิจิทัล
“ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One Stop Service)

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน“ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One Stop Service)

๑. การเข้าสู่ระบบ

๑.๑. ค้นหา <https://localgov.egov.go.th/landing>

๑.๒. คลิก “เลือกหน่วยงานที่นี่” ระบบจะแสดงหน้าค้นหาหน่วยงาน ผู้ใช้งานสามารถกรอกชื่อหน่วยงานเพื่อค้นหาช่อง “พิมพ์ค้นหาหน่วยงาน” ระบบจะดึงชื่อหน่วยงานที่ตรงกันขึ้นมาให้เลือก

๑.๓. เมื่อคลิกที่ชื่อหน่วยงาน “เทศบาลตำบลเกาะแก้ว” ระบบจะนำไปยังหน้าหลักของหน่วยงานที่เลือก ซึ่งเป็นหน้าการให้บริการ E-Service ของเทศบาลตำบลเกาะแก้ว

๒. การลงทะเบียน “สมัครสมาชิก”

๒.๑ ระบบแสดงหน้า “โปรดยืนยันตัวตน” คลิกที่ปุ่ม “ไปที่ระบบ Digital ID” ระบบจะ Redirect ไปยังระบบของ Digital ID เพื่อให้ผู้ใช้งานลงทะเบียน

๒.๒ ระบบแสดงหน้า “Digital ID” ให้ผู้ใช้งานคลิกที่ปุ่ม “ลงทะเบียน”

๒.๓ ระบบแสดงหน้าข้อตกลงการใช้บริการของระบบ “Digital ID” ให้ผู้ใช้งานเลือก Check box และคลิกที่ปุ่ม “ยินยอม”

๒.๔ ระบบจะนำไปยังหน้าพิสูจน์ตัวตน ให้ผู้ใช้งานกรอกเลขบัตรประชาชน ๑๓ หลัก และคลิกที่ปุ่ม “ยืนยัน”

๒.๕ ระบบจะนำไปยังหน้ากรอกข้อมูลผู้ลงทะเบียน ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลตามฟิลด์ให้ครบถ้วน และคลิกที่ปุ่ม “ยืนยัน” ซึ่ง Username และ Password ที่กำหนดจะใช้สำหรับการเข้าสู่ระบบ

๒.๖ กรอกเบอร์โทรศัพท์ และรหัส OTP เพื่อยืนยันเบอร์โทรศัพท์มือถือ แล้วคลิกที่ปุ่ม “ยืนยัน”

๒.๗ ตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าถูกต้องแล้วคลิกที่ปุ่ม “ยืนยันข้อมูล”

๒.๘ ระบบแสดง pop up ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเข้าสู่ระบบ กรอก Username และ Password และคลิกที่ปุ่ม “เข้าสู่ระบบ”

๒.๙ ระบบแสดง pop up การยินยอมให้ใช้ข้อมูล ให้คลิกที่ปุ่ม “ยินยอม”

๒.๑๐ ระบบกลับมาที่หน้าเว็บไซต์ของเทศบาล แสดงข้อมูลจากระบบ Digital ID ให้เลือกเพิ่ม “คำนำหน้า” แล้วคลิกปุ่ม “สร้างบัญชี” ระบบแสดงหน้าสมัครสมาชิกสำเร็จให้คลิก “เข้าสู่ระบบ” อีกครั้ง ระบบจะไปเปิดหน้า “เทศบาลตำบลเกาะแก้ว” และเข้าสู่ระบบให้เรียบร้อยแล้ว

๒.๑๑ เข้าสู่ระบบสำเร็จ ผู้ใช้งานสามารถคลิกดูข้อมูลส่วนตัวของตนเองได้ โดยคลิกที่รูปหรือชื่อของตนเอง ที่มุมขวามือ เลือก “ข้อมูลส่วนตัว” ระบบจะแสดงข้อมูลส่วนตัว

๓. การแจ้งคำร้อง/ร้องเรียน

๓.๑ ให้เข้าสู่หน้าหลัก เพื่อ “เลือกบริการที่คุณต้องการ”

๓.๒ เลือก “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” ซึ่งขั้นตอน ดังนี้

(๑) เลือกประเภทคำร้อง

(๒) ระบุหัวเรื่อง

(๓) ระบุรายละเอียด

(๔) กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน กรณีเข้าสู่ระบบแล้ว ข้อมูลผู้ร้องเรียนจะขึ้นอัตโนมัติ

(๕) คลิก “ต่อไป”

๓.๓ ระบบจะแสดงให้เห็นสถานที่ กรอกรายละเอียด “สถานที่ให้ดำเนินการ” (ถ้ามี) โดยสามารถเลือก “ใช้ตำแหน่งปัจจุบัน” จากนั้นคลิกเลือก “ต่อไป” เพื่อไปยังหน้าถัดไป หรือคลิกเลือก “ย้อนกลับ” เพื่อย้อนกลับไปยังหน้าก่อนหน้าเพื่อทำการแก้ไขข้อมูล

๓.๔ ระบบแสดงหน้าให้เพิ่มรายละเอียด “เอกสารประกอบของไฟล์ข้อมูล” (ถ้ามี) จากนั้นคลิกเลือก “ต่อไป” เพื่อไปยังหน้าถัดไป หรือคลิกเลือก “ย้อนกลับ” เพื่อย้อนกลับไปยังหน้าก่อนหน้าเพื่อทำการแก้ไขข้อมูล

๓.๕ ระบบจะแสดงหน้าให้ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อมูล ก่อนส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ เมื่อทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกเลือก “ส่งเรื่อง” เพื่อทำการส่งเรื่อง หรือคลิกเลือก “ย้อนกลับ” เพื่อย้อนกลับไปยังหน้าก่อนหน้าเพื่อทำการแก้ไขข้อมูล

๓.๖ เมื่อทำการตรวจสอบข้อมูลและคลิกเลือก “ส่งเรื่อง” เรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้า “ยืนยันการเพิ่มคำร้อง/ร้องเรียน” ให้คลิกเลือก “ยืนยัน” เพื่อบันทึก

๓.๗ เมื่อทำการยืนยันการเพิ่มคำร้อง/ร้องเรียน จะแสดงหน้า “ส่งคำร้อง/ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว” นอกจากนี้ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์คำร้อง หลังจากบันทึกข้อมูลแล้ว โดยคลิกเลือก “พิมพ์คำร้องนี้” ระบบจะแสดงเอกสารรายงานคำร้องนั้น

๔. การติดตามผล (การแจ้งคำร้อง/ร้องเรียน)

๔.๑ คำร้อง/ร้องเรียน ที่ส่งเข้าระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะแสดงผลอยู่ในหน้าหลัก ด้านบนสุด เมื่อผู้ใช้ล็อกอินเข้าระบบ และสามารถกดคลิกเข้าไปเพื่อดูรายละเอียดคำร้อง/ร้องเรียน ติดตามสถานะเป็นต้น หรือ

๔.๒ เลือก “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” และเลือก “ตรวจสอบผลการดำเนินการ”

๕. การประเมินความพึงพอใจในการบริการ

๕.๑ เลือก “ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ” และเลือก “ประเมินความพึงพอใจในการบริการ”

