



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ประจำงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

ส่วนงานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลหนองโสน
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. ๐-๔๔๖๓๔ ๕๗๗
<https://www.nongboat.go.th>

คำนำ

ตามที่ เทศบาลตำบลหนองโสนได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และทำให้เทศบาลตำบลหนองโสน มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดำเนินงานไต่รวดเร็วขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและสนอง ต่อนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองโสน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ขึ้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโสน

ทั้งนี้ เพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองโสน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ เทศบาลตำบลหนองโสน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็อยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ เทศบาลตำบลหนองโสน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

ส่วนงานนิติการ

สำนักปลัด ทต.หนองโสน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองโสน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขตการดำเนินงาน	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องของการรณรงค์	๓
คำจำกัดความ	
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่างๆ	๕
บทที่ ๓ แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ งานนิติการ สำนักปลัด	
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๘
การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
ขั้นตอนการรับแจ้ง	
การติดตามและประเมินผล	
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหนองโสน จัดตั้งขึ้น เพื่อขับเคลื่อน นโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลหนองโสน ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายดานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลหนองโสนทุกระดับ ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยรวมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโสน โดยงานนิติการ สำนักปลัด ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากของทางการรับเรื่องร้องเรียนของทางต่าง ๆ ในสวนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโสน ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อสวนราชการใด ได้รับการติดต่อ สอบถามหนังสือ จากประชาชน หรือจากสวนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสวนราชการ นั้น ให้เป็นหน้าที่ของ สวนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือ ภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๗ “ในกรณีที่สวนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมี ข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของสวนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสวนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบล หนองโสน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียนทุกข คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสถานการณ์ทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสถานการณ์ทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำรงรัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองโสนผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโสน ตั้งแต่ ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

- เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีสวนใดสวนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

๑. การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ขอบบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ

๓. การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๔. การทุจริตต่อหน้าที่

๕. การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์สวนตน และผู้อื่น

๖. การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมิได้รับอนุญาต

๗. การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง

๘. การเปิดเผยข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโบสถ์โดยมิได้รับอนุญาต

๙. การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชัน ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโบสถ์ เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

- พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะให้หรือใดให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดี หรือศาล

- ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

- การทุจริต หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูลหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลหนองโบสถ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

- ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

๑. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒. การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓. การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔. การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

- ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

- ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท คือ

(๑) การยักยอกทรัพย์สิน (Asset Misappropriation)

(๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)

(๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)

(๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)

(๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)

(๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)

(๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโปลาจะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒. การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโปลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยาน ทั้งหมด โดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์ โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ จะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุดด้วยระบบรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมของเทศบาลตำบลหนองโปลา

๓. พนักงานเทศบาลตำบลหนองโปลา ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๔. เทศบาลตำบลหนองโปลาจะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่ง ลงโทษ หรือให้ผลกระทบทางลบตอพนักงานเทศบาลตำบลหนองโปลา ที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเขามาถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโปลา งานนิติการ สำนักปลัด ทต.หนองโปลา ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหน้าเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหนองโปลา (www.nongboat.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓) ผ่านทางจดหมาย/ไปรษณีย์ จาหนมาถึง นายกเทศมนตรีตำบลหนองโปลา สำนักงาน เทศบาลตำบลหนองโปลา ๒๑๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโปลา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโปลา ชั้น ๑ งานนิติการ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโปลา ตำบลหนองโปลา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๕) สายด่วนเทศบาลตำบลหนองโปลา ๐๔๔-๖๓๔๕๗๗

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองโปลา (โทรศัพท์ ๐๙๐-๒๙๓๖๘๙๕)

๘) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook ของเทศบาลตำบลหนองโปลา ชื่อ เทศบาลตำบลหนองโปลา

๔. การกรอกขอมูลร่องเรียนการทุจริตผานทางของทางตางๆ

๔.๑ ขั้นตอนการกรอกขอมูลร่องเรียนทางเว็บไซต

๑. เขาเว็บไซต <http://www.nongboat.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก/การใหบริการ
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูของทางร่องเรียนเรื่องการทุจริต
๔. พิมพรายละเอียด ขอความที่ประสงคจะร่องเรียน แนบเอกสาร รูปภาพ
๕. กรอกของชื่อ-นามสกุล : ใหกรอกชื่อผู้ร่องเรียน
๖. กรอกของที่อยู่
๗. กรอกของโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล กดปุ่มสง

๔.๒ วิธีการร่องเรียน/แจงเบาะแส/ใหขอมูลดวยตนเองเปนลายลักษณอักษร

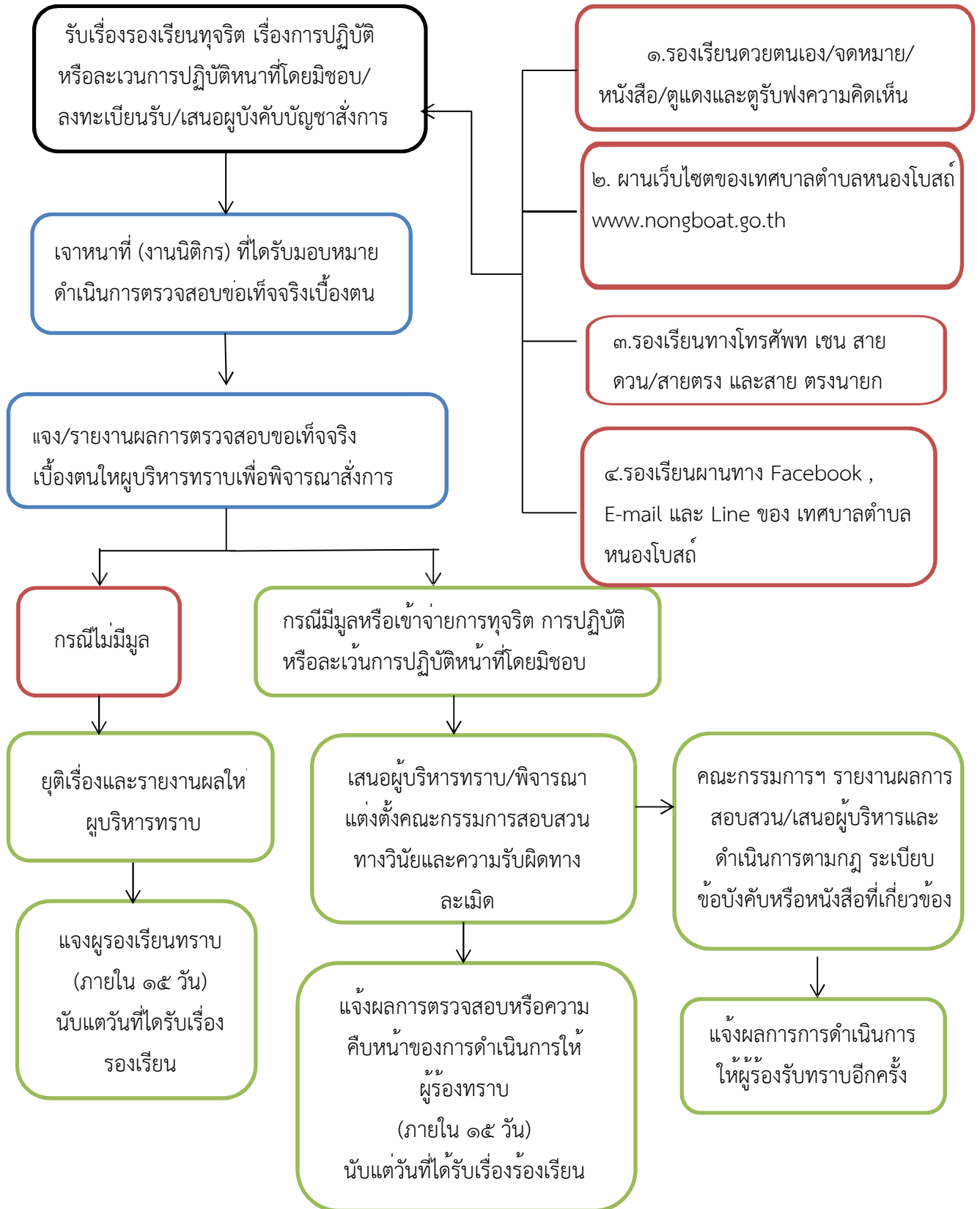
๑. แจง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล ของผู้ร่องเรียนอยางชัดเจน
๒. แจง ชื่อ นามสกุล หนวยงานตนสังกัด (ถาทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอยางเพียงพอ
๓. ระบุมเหตุแห่งการกระทำผิดที่เปนขอมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถามี) อยางครบถวน

๔.๓ การบันทึกขอร่องเรียนการทุจริตและประพตมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร่องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร่องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดตอกลับ เรื่องร่องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกของทางที่มีการร่องเรียน เจาหนาที่ ตองบันทึกขอร่องเรียนลงบนสมุดบันทึกขอร่องเรียน / ทะเบียนรับเรื่องร่องเรียนการทุจริต

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการขอเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
- ๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองโสน์รับทราบ

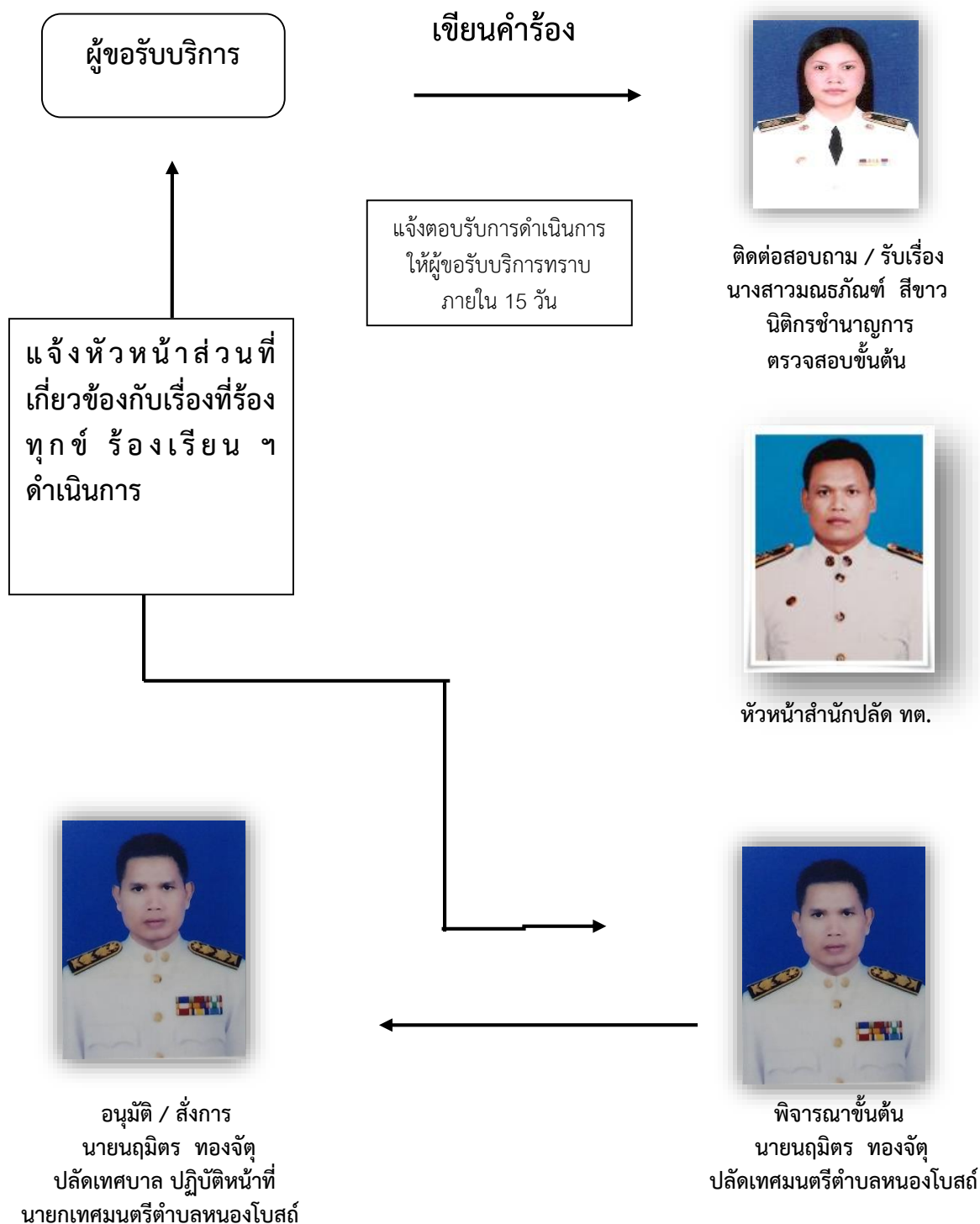
๒. การรับและตรวจสอบขอเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบขอเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เขามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองโสน์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

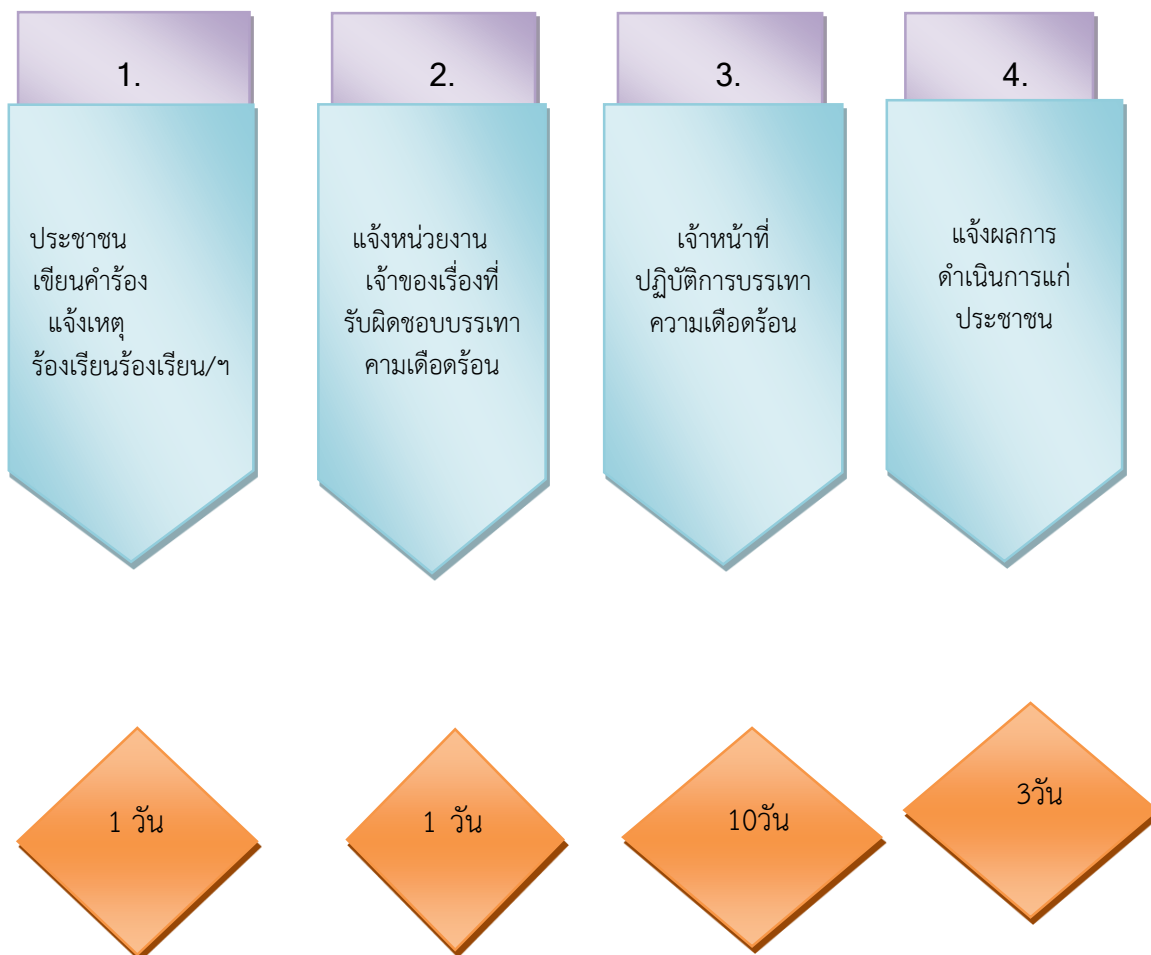
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับ ขอเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองโสน์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบล หนองโสน์ www.nongboat.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๔ - ๖๓๔๕๗๖ -๗)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลหนองโสน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail และ Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทต.หนองโปลา ส่วนงานที่รับผิดชอบงานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองโปลา



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองโสน



รวมระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 15 วันราย/

๔. การติดตามและประเมินผล

๔.๑ รอยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ภายในงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองโสน งานนิติการ สำนักปลัด เลขที่ ๒๑๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๖๓๔๕๗๗ โทรสาร ๐๔๔ - ๖๓๔๕๗๗

เว็บไซต์ <http://www.nongboat.go.th>

Facebook : เทศบาลตำบลหนองโสน

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลหนองโสน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองโสน

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ..... ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรณี

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองโสนพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น)

ที่ บร ๕๙๐๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

เทศบาลตำบลหนองโสน
๒๑๗ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
๓๑๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน เรื่องลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ขอเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลหนองโสน โดยทาง () หนังสือเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลหนองโสน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ เรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....ซึ่งเทศบาลตำบลหนองโสน ได้พิจารณาและตรวจสอบเรื่องของท่านแล้วเห็นว่าโดยเทศบาล
ตำบลหนองโสน ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ดังนี้
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณมิตร ทองจตุ)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลหนองโสน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลหนองโสน
โทร. ๐๔๔ - ๖๓๔๕๗๗

