

**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**จัดทำโดย
งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัด**

**เทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม
อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู
โทร. 0 4235 7162 โทรสาร. 04235 7264
www.nanongthoom.go.th**

คำนำ

เทศบาลตำบลนาหนองทุ่มมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินการป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

จากกรอบนโยบายการปฏิบัติงานที่กำหนด เทศบาลตำบลนาหนองทุ่มได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเทศบาลตำบลนาหนองทุ่มหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ
ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๕
๒. วัตถุประสงค์	๖
๓. นิยาม	๖
๔. ระเบียบ/กฎหมาย	๘
๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๘
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
๗. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน	๙
๘. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๑
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๑
๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๑
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาหนองทุ่มทราบ	๑๑
๑๓. มาตรฐานการให้บริการ	๑๒
ภาคผนวก	๑๓

**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ วรรค ๕ กำหนดว่า “กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย” และมาตรา ๒๕๓ กำหนดว่า “ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ”

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ วรรคสอง กำหนดว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ประเด็นที่ ๔.๖ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ กำหนดให้มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติ มิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนั้น กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดย

กระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑. การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบด้วย ๒ แผนแม่บทย่อยสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้ (๑) การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังและหล่อหลอมจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตผ่านหลักสูตรภาคบังคับ ตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษา และสร้างวัฒนธรรมพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริตตลอดจนการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชนทั่วไป ส่งเสริมการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานของกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยกระดับจริยธรรมของนักการเมือง รวมถึงการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (๒) การปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเพิ่มประสิทธิภาพของการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในขั้นตอนการสืบสวน ตรวจสอบเบื้องต้น การดำเนินการทางคดี การยึด/อายัดทรัพย์สินของผู้กระทำผิด การตัดสิทธิลงโทษของผู้กระทำผิด ทั้งทางวินัยและอาญาด้วยความรวดเร็ว รวมถึงการปรับปรุงกฎหมาย ตรากฎหมายเพื่อสนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการประเมินผลขององค์กร Transparency International ในรายงาน Corruption Perceptions Index ในปี (๒๕๖๓) ๒๐๒๐ ประเทศไทยมีดัชนีความโปร่งใสในลำดับที่ ๑๐๕ จากทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศ และมีคะแนนที่ ๓๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน

สำหรับสถิติผลการประเมินย้อนหลังตั้งแต่ปี (๒๕๕๕) ๒๐๑๒ เป็นต้นมา แสดงผลตามตารางต่อไปนี้

ปี (พ.ศ./ค.ศ.)	คะแนน	อันดับ	หมายเหตุ
(๒๕๕๕) ๒๐๑๒	๓๗/๑๐๐	๘๘/๑๗๖	ข้อมูลที่ปรากฏที่มีการนำประเทศไทยไปประเมินด้วย
(๒๕๕๖) ๒๐๑๓	๓๕/๑๐๐	๑๐๒/๑๗๗	
(๒๕๕๗) ๒๐๑๔	๓๘/๑๐๐	๘๕/๑๗๕	
(๒๕๕๘) ๒๐๑๕	๓๘/๑๐๐	๗๖/๑๖๘	
(๒๕๕๙) ๒๐๑๖	๓๕/๑๐๐	๑๐๑/๑๗๖	
(๒๕๖๐) ๒๐๑๗	๓๗/๑๐๐	๙๖/๑๘๐	
(๒๕๖๑) ๒๐๑๘	๓๖/๑๐๐	๙๙/๑๘๐	+๓
(๒๕๖๒) ๒๐๑๙	๓๖/๑๐๐	๑๐๑/๑๘๐	+๒
(๒๕๖๓) ๒๐๒๐	๓๖/๑๐๐	๑๐๔/๑๘๐	+๓
(๒๕๖๔) ๒๐๒๑	๓๕/๑๐๐	๑๓๐/๑๘๐	+๖

ที่มา: <https://www.transparency.org/>

นอกจากนี้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ซึ่งดำเนินการโดย ป.ป.ช. ก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริหารงานภาครัฐปลอดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยดำเนินการมาตั้งแต่ปี ๒๕๖๑ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมการประเมินทั่วประเทศ ภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑. การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการใน ๓ ส่วน คือ ประเมินจากบุคลากรภายในหน่วยงาน/องค์กร ประเมินจากผู้มารับบริการจากหน่วยงาน/องค์กร และประเมินจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน/องค์กร โดยต้องมีคะแนนร้อยละ ๘๕ ขึ้นไปจึงจะผ่านการประเมิน

เทศบาลตำบลนาหนองหุ้มก็เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ผลการประเมินปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นการประเมิน	ปีงบประมาณ				
		พ.ศ. ๒๕๖๑	พ.ศ. ๒๕๖๒	พ.ศ. ๒๕๖๓	พ.ศ. ๒๕๖๔	พ.ศ. ๒๕๖๕
๑	การปฏิบัติหน้าที่	๙๐.๔๒	๘๓.๕๐	๗๗.๔๙	๘๖.๗๘	เริ่มดำเนินการ ประเมินตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕
๒	การใช้อำนาจ	๘๓.๑๓	๘๓.๒๐	๗๖.๓๗	๘๓.๑๖	
๓	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๑.๒๖	๗๖.๙๑	๗๕.๓๘	๘๑.๔๕	
๔	ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	๐.๐๐	๗๔.๘๒	๗๕.๓๗	๗๙.๓๗	
๕	การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ	๐.๐๐	๗๒.๕๐	๗๓.๑๙	๗๘.๖๘	
๖	การปรับปรุงการทำงาน	๐.๐๐	๖๘.๗๓	๖๕.๕๖	๗๘.๐๐	
๗	การใช้งบประมาณ	๐.๐๐	๖๑.๔๘	๖๔.๒๙	๗๗.๖๙	
๘	การแก้ไขปัญหาการ ทุจริต	๐.๐๐	๖๐.๔๗	๕๖.๕๐	๗๗.๑๐	
๙	การป้องกันการทุจริต	๐.๐๐	๑๘.๘๙	๓๓.๔๐	๕๖.๒๕	
๑๐	การเปิดเผยข้อมูล	๐.๐๐	๖.๒๕	๖.๒๕	๔๕.๔๑	
คะแนนเฉลี่ย		๒๕.๔๘	๔๗.๕๕	๕๐.๘๗	๖๘.๔๒	
ระดับผลการประเมิน		F	F	E	C	

กล่าวได้ว่า แม้ผลการประเมินของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้มจะดีขึ้นตามลำดับ แต่ถือว่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่ ป.ป.ช. กำหนด ดังนั้น เทศบาลตำบลนาหนองหุ้มจึงมีความจำเป็นต้องจัดทำนโยบายและแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น โดยจัดทำให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และมาตรการส่งเสริมความโปร่งใส และการกำหนดรูปแบบการติดตามและประเมินผล และเผยแพร่ผลการประเมินความเสี่ยงแก่ประชาชนให้ทราบต่อไปเป็นประจำ

ดังนั้น จะเห็นว่าการป้องกันและต่อต้านการทุจริตเป็นแนวโน้มที่หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญและต้องจัดให้มีการกำหนดนโยบายและแผนป้องกันและต่อต้านการทุจริตในทุกระดับและครอบคลุมและจะเห็นได้ว่าในองค์กรระดับโลกก็ให้ความสำคัญต่อการทุจริตและประพฤติมิชอบเช่นกัน รวมทั้งต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลนาหนองหุ้มมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านป้องกันปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้างคุณธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาใกล้ยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และที่

แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลนาหนองทุ่มจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบอบอย่างสูงสุดและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่มมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

๓. นิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อมูลและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการ

ตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

๔. ระเบียบ/กฎหมาย

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
๓. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. พระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ทางไปรษณีย์: สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม เลขที่ ๑๖๙ หมู่ที่ ๓ บ้านนาหนองทุ่ม ตำบลกุดดินจี่ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๓๕๐
๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม : www.nanongthoom.go.th/ (เมนู - ร้องเรียน ร้องทุกข์)
๓. มาด้วยตนเอง (ติดต่อทีมงานธุรการ)
๔. โทรศัพท์สำนักงาน ๐ ๔๒๓๕ ๗๑๖๒ โทรสาร ๐ ๔๒๓๕ ๗๑๖๔
๕. โทรศัพท์มือถือผู้บริหาร (นายกเทศมนตรี) ๐๘ ๐๑๘๓ ๐๒๗๘, ปลัดเทศบาล ๐๙ ๘๑๔๒ ๔๓๕๙
๖. ตูรับฟังความเห็น

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

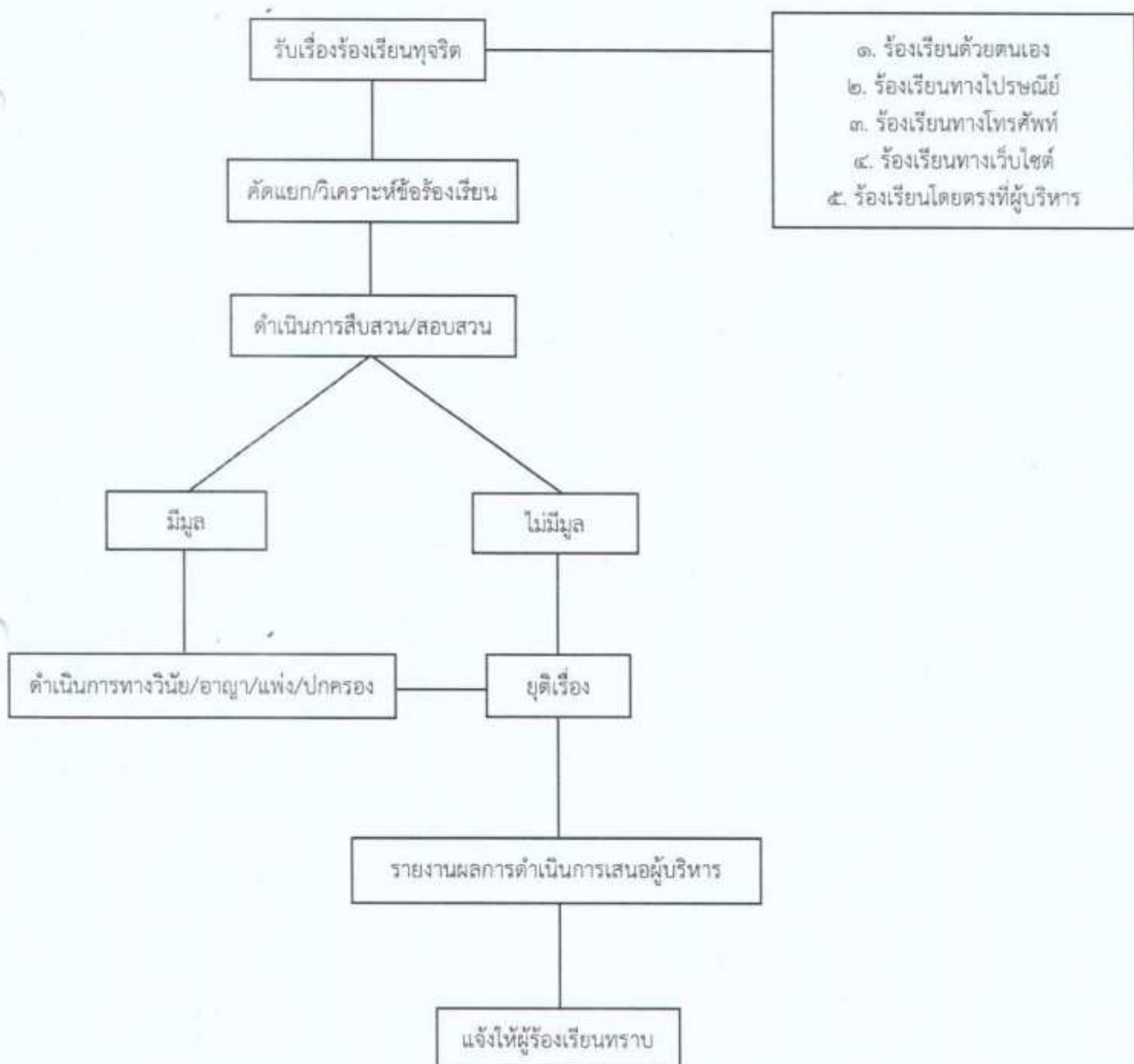
๑. ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน มีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๗. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม, การร้องเรียนทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม www.nanongthoom.go.th, ทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๕ ๗๑๖๒, ทาง Facebook : เทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม หนองบัวลำภู ฯลฯ)
๒. งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง
๓. หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๔. หากพบว่ามีมูล จะเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
๕. งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนโดยตรงที่ผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองทุ่มเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาได้

๒. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๒.๑ มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง จะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

๒.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒.๔ มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจ

๓. เมื่องานนิติการ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันที แล้วเสนอ เรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองทุ่มสั่งการทันที

๔. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่มให้ดำเนินการประสานแจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง การมีพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียน ต่อไป

๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลนาหนองทุ่มทราบ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ผู้บริหารท้องถิ่น ทราบทุกเดือน

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานการให้บริการ

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์หรือเว็บไซต์ ให้งานนิติการดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(พนักงานเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม)

สำนักงานเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม
ถนนนาคำไฮ - บ้านผือ นก. ๓๔๓๕๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองทุ่ม

ข้าพเจ้า อายุ ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ
จังหวัด โทรศัพท์ อาชีพ
เลขที่บัตรประชาชน ออกโดย
วันออกบัตร วันหมดอายุ มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล เพื่อให้เทศบาลตำบลนาหนองทุ่มพิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

...../...../.....

เรียน ผู้บังคับบัญชา เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
...../...../.....

ความเห็นของรองปลัดเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม

.....
.....

(ลงชื่อ)
(.....)
รองปลัดเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม
...../...../.....

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม

.....
.....

(ลงชื่อ)
(.....)
ปลัดเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม
...../...../.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

.....
.....

(ลงชื่อ)
(.....)
นายกเทศมนตรีตำบลนาหนองทุ่ม
...../...../.....