



คู่มือแนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

เทศบาลตำบลหนองเสม็ด
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเสม็ดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๕
สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน	๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๗
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แบบฟอร์ม	๗
การติดตามและรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๘
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๘
ภาคผนวก	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
- แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

๑. หลักการและเหตุผล

ตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งมุ่งเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีระบบและกลไกในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ โดยการจัดให้มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะช่วยให้หน่วยงานมีมาตรฐานในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาการทุจริตภายในองค์กร

ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองเสม็ด จึงมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลหนองเสม็ดทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปฏิบัติการ ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการ ทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อ ร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็น เรื่องที่เทศบาลตำบลหนองเสม็ดจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยัง ได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองเสม็ด เพื่อให้แนวทาง การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะด้านความโปร่งใสและการตรวจสอบ ได้ประกอบกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งเน้นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานของรัฐ การจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จึงมีความจำเป็น เพื่อเป็นช่องทางกลางในการ รับเรื่องร้องเรียนและรับแจ้งเบาะแสจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียอย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้ง เป็นกลไกในการรวบรวม กลั่นกรอง และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นธรรม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และ เสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่าง มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลหนองเสม็ด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

๔.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อเรียน/แจ้งเบาะแสของศูนย์รับเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองเสม็ด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลหนองเสม็ด เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

“ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด

“การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line OA

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น ๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน และ ๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ๑๗๕/๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด <https://www.nongsamet.go.th/>

๓. Facebook เว็ปเพจ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด

(<https://www.facebook.com/NongSametSub/>)

๔. ทางโทรศัพท์ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด หมายเลข ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑

๕. Email : saraban@nongsamet.go.th

๖. Line official account : @207welay

๘. สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อ ของผู้ร้องเรียน เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

๗.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๑๐. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๙.๑ การยกยอกททรัพย์
- ๙.๒ การตัดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๙.๓ การดำเนินการด้านเงิน
- ๙.๔ การจัดซื้อจัดจ้าง
- ๙.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน
- ๙.๖ การประพฤติตนไม่เหมาะสม
- ๙.๗ การล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ
- ๙.๘ การใช้อำนาจ
- ๙.๙ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

๑๑.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๑.๒ แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ

๑๑.๓ ผู้บังคับบัญชาส่วนราชการที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันที่ได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ

๑๑.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ และแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๑.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๑.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหาและผู้กล่าวหาสามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๑๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ทางเทศบาลฯ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้รับเรื่อง และดำเนินการตามขั้นตอนที่ ข้อ ๑๑.๑ - ข้อ ๑๑.๗

ช่องทาง/ระยะเวลา	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับร้องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด https://www.nongsamet.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหนองเสม็ด (https://www.facebook.com/NongSametSub/)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่าน Email เทศบาลตำบลหนองเสม็ด saraban@nongsamet.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่าน Line official account : @207welay	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๕. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๓.๑ บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๓.๒ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาและเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

๑๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ๑๗๕/๑ หมู่ ๖ ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑

หมายเลขโทรสาร ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

ที่ ๑๓/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลหนองเสม็ด

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามมาตรฐาน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทั้งเป็นการป้องปรามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ดังนี้

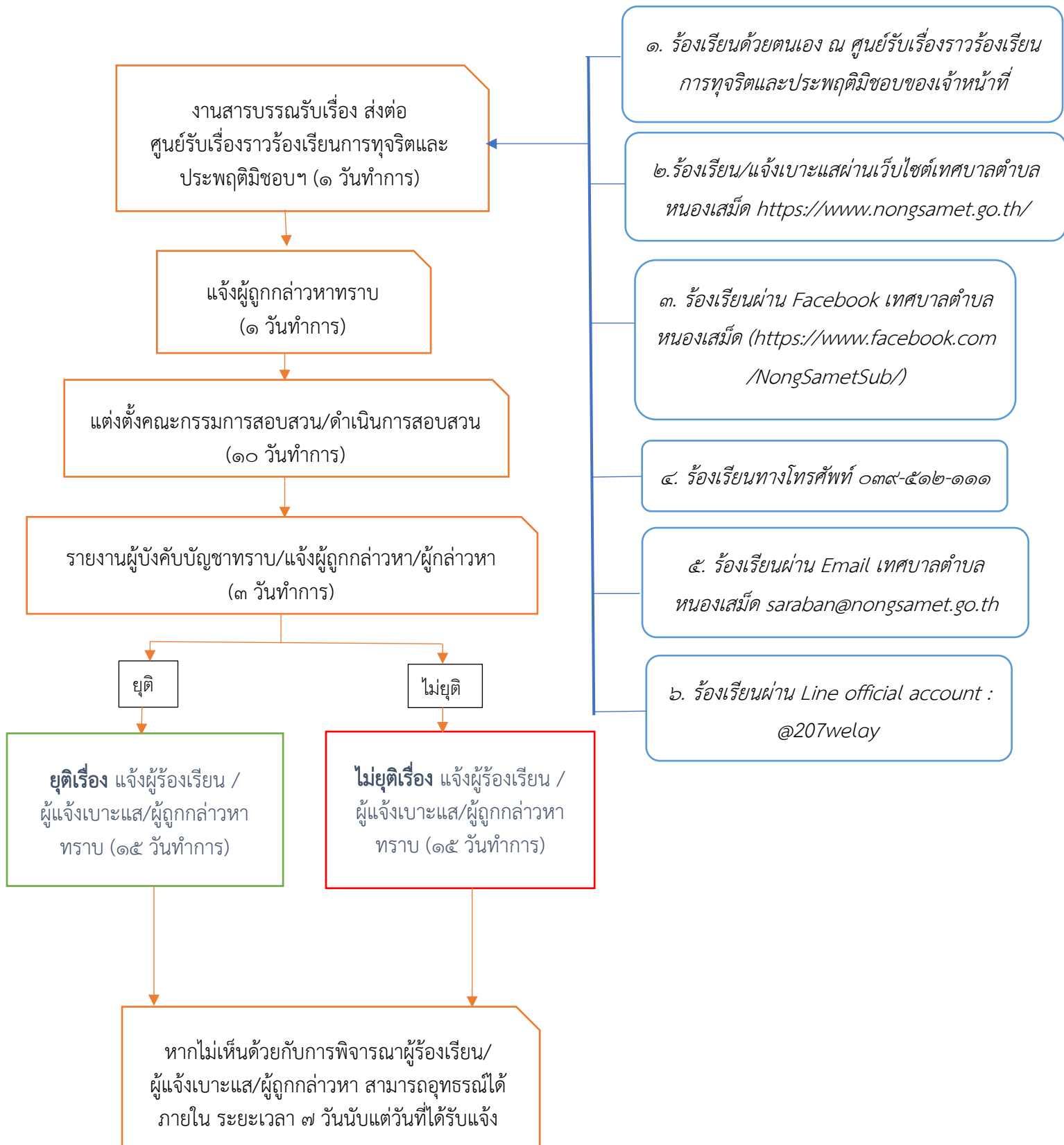
๑. นายจเร ถ้ำอุทก นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
 ๒. นางสาวนัทธมน ชำปฎิ ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ เป็น ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน
 ๒. ประสานหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
 ๓. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
 ๔. รวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารทราบตามลำดับขั้น
 ๕. สำหรับการเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเป็นคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ให้ดำเนินการเสนอรายชื่อ
- เมื่อมีการร้องเรียนเป็นครั้ง ๆ ไป
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายกิตติพงษ์ อยู่ละออ)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

ข้าพเจ้า.....นามสกุล..... อายุ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์..... เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองเสม็ดพิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาด้วยแล้ว คือ

() สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

() ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ () เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำ
ความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา
แจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

