



## คู้มื่อการจ้ดการเรื่งร้องเรื่ยนการทุจร้ต



เขตบ่ลตบลนบอน  
อ้บบว้ดนครศร้ธรมรช

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผูกพันและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จัดให้มีการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลนาบอนจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลนาบอนเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาบอน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาบอน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลนาบอน ทราบถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานและเกิดความเชื่อมั่นในระบบการจัดการเรื่องเรียนของเทศบาลฯ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	<p>หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย</li><li>- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล</li></ul> <p><b>* หน่วยงานของรัฐ</b> ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน</p> <p><b>** เจ้าหน้าที่ของรัฐ</b> ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้ง</p> <p>ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์</li><li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย</li><li>- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ</li><li>- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ</li></ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น</p>
การจัดการข้อร้องเรียน	<p>ประชาชนใน ชุมชน / หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลนาบอน</p> <p>หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือ</p>
ผู้ร้องเรียน	<p>ร้องขอข้อมูล</p> <p>หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลนาบอน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย/การร้องขอข้อมูล</p>

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook เทศบาลตำบลนาบอน
เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาบอน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน การละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างที่เจ้าหน้าที่มีพฤติการณ์ส่อไปไหนทางทุจริต เป็นต้น
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียน

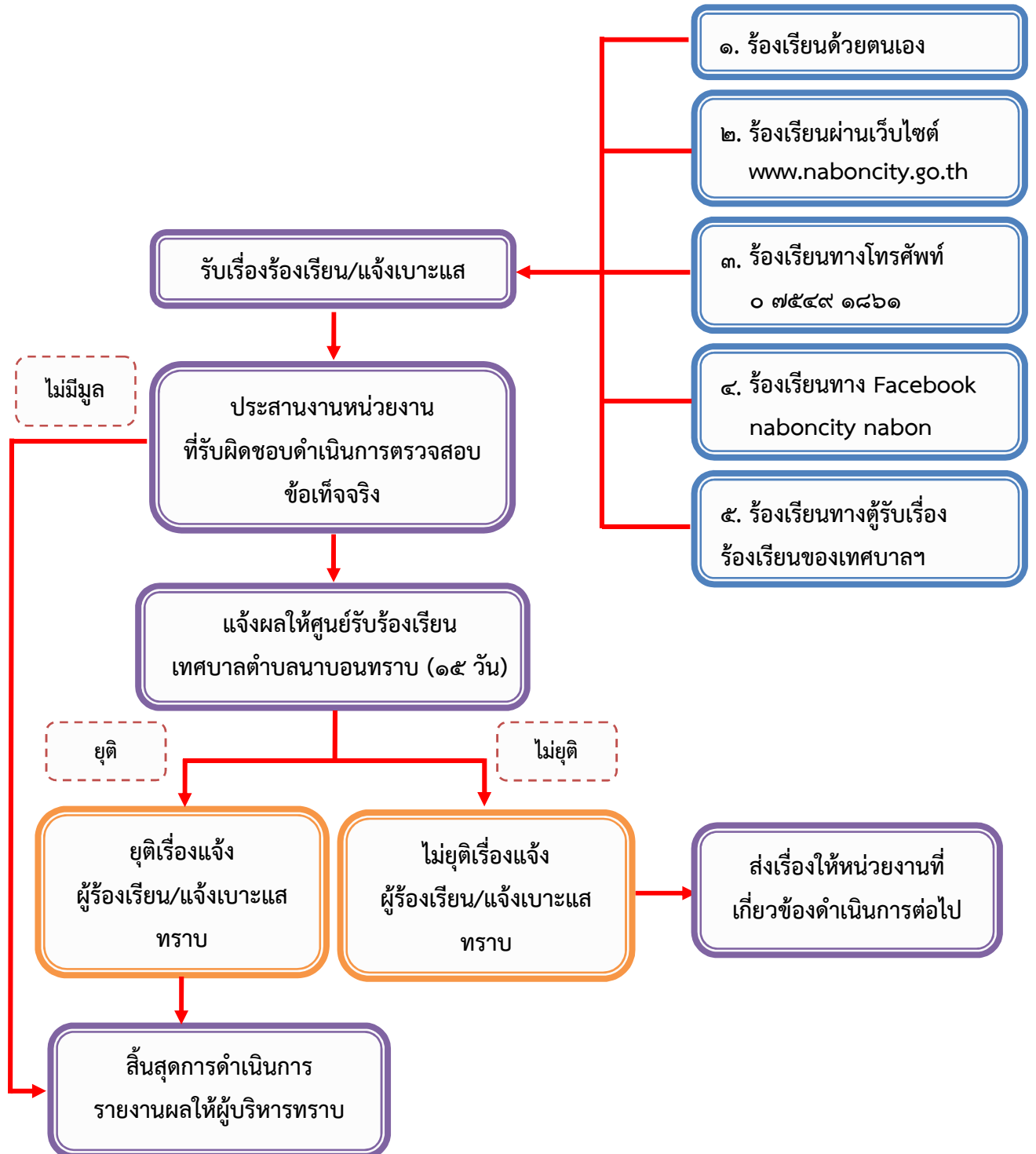
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนาบอน  
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
๒. สายด่วน นายกเทศมนตรีตำบลนาบอน หมายเลข ๐๘ ๑๗๓๗ ๑๖๖๒
๓. สายด่วน ปลัดเทศบาลตำบลนาบอน หมายเลข ๐๘ ๑๙๗๐ ๒๐๑๖
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนาบอน สำนักงาน  
เทศบาลตำบลนาบอน เลขที่ ๔๑๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลนาบอน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
๕. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๕๔๙ ๑๑๕๘ , ๐ ๗๕๔๙ ๑๘๖๑
๖. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาบอน

๗. เว็บไซต์ : [www.naboncity.go.th](http://www.naboncity.go.th) เมนู ร้องเรียนการทุจริต

๘. อีเมลล์ : [naboncity@gmail.com](mailto:naboncity@gmail.com)

๙. Facebook : naboncity nabon

### ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต



**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	- งานธุรการ - งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเบาะแสที่ได้รับแจ้ง		
ขั้นตอนที่ ๓	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สรุปเนื้อหา/ความเห็นรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๑ วันทำการ	-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ประสานแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน		-หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ - ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งเตือนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ รายงานนายกเทศมนตรีตำบลนาบอนเพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป	๑ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๘	การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึก ข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ทราบตามลำดับ - กรณียุติเรื่อง จัดเก็บเรื่องในแฟ้มเอกสาร - กรณีไม่ยุติ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมต่อไป	๗ วันทำการ	- งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๙	ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทราบ	๑๕ วันทำการ	- งานนิติการ

## ๘. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๔๙ ๑๘๖๑ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

## ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลนาบอนจะนำข้อร้องเรียน/เบาะแส นั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้จากการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุมเพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

### แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลนาบอน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาบอน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้เทศบาลตำบลนาบอน พิจารณาดำเนินการ

ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง

ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

1).....จำนวน.....ชุด

2).....จำนวน.....ชุด

3).....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)