



ประกาศเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
ข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ของเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและส่งเสริมค่านิยมจรรยาบรรณในเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน

ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้อง ตาม

กฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ ๒๐๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๓๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ www.nongbuayaicity.go.th (ช่องทางการร้องเรียน-ร้องทุกข์)

๓.๕.๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

๓.๕.๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

๓.๕.๕ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๓.๕.๖ ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ โทร.

๐๔๔-๘๕๑๔๑๕

๓.๕.๗ ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก “เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่”

๓.๕.๘ ร้องเรียนทาง LINE เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

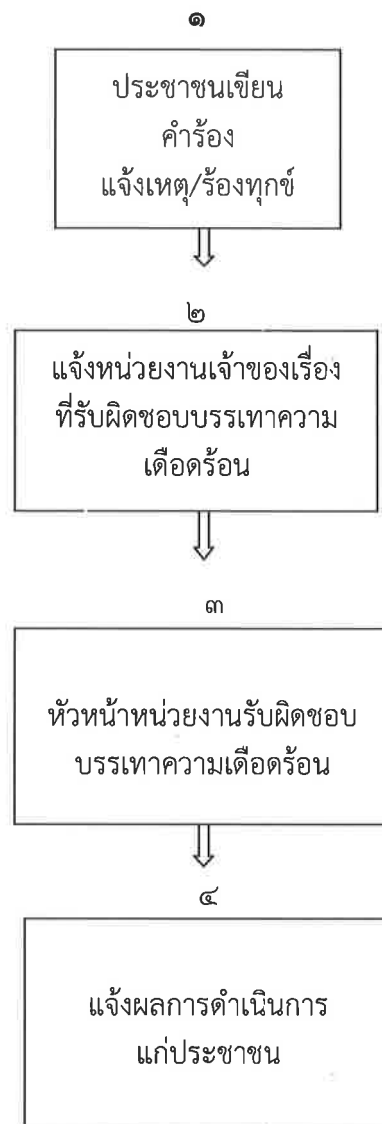
ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(ลงชื่อ)

(นางชมพู่ คงกันกง)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวใหญ่

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่
แผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการ ของเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่



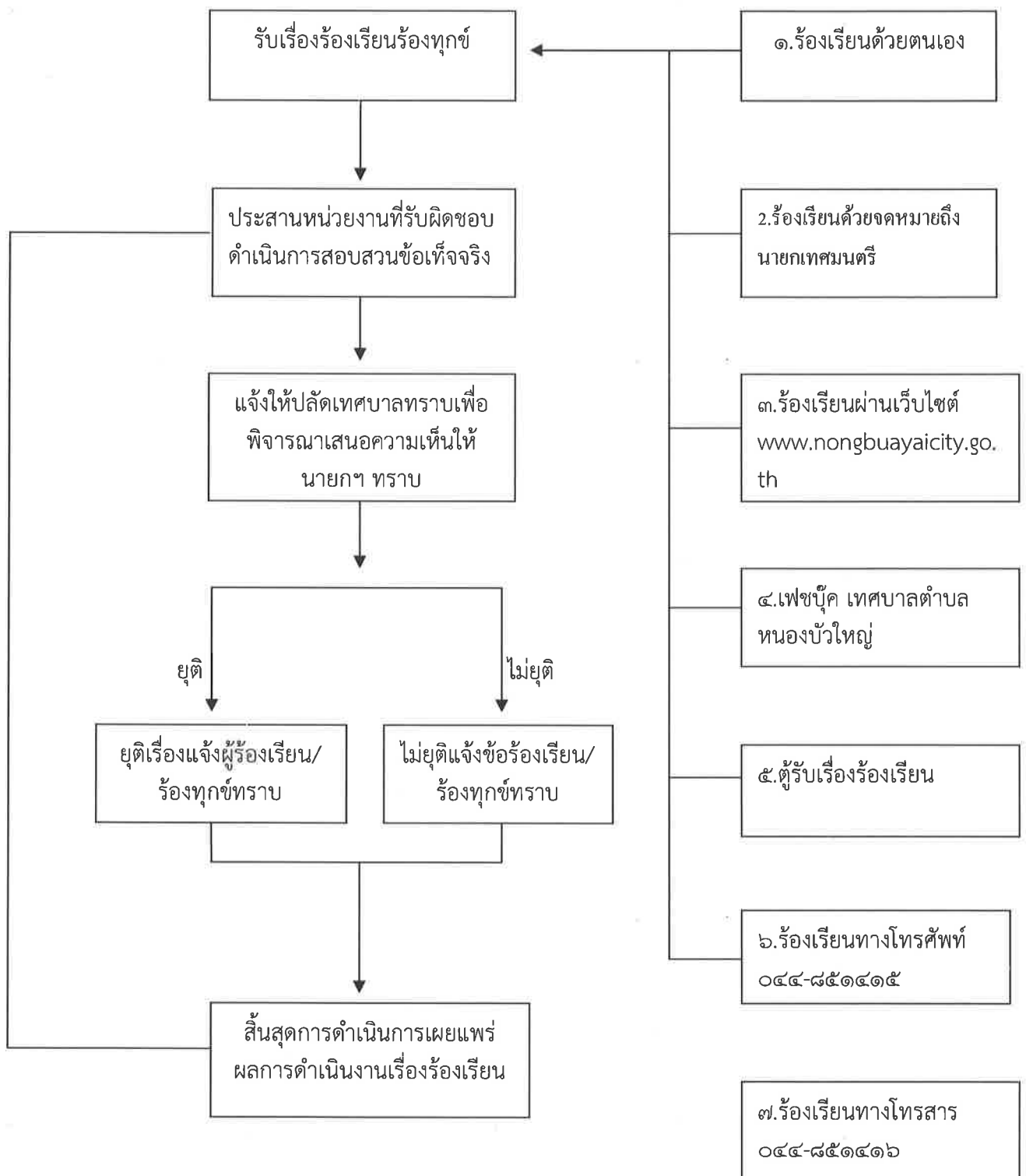
กระบวนการบริหาร เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. หนังสือแจ้ง $\Rightarrow$ อธิการสำนักปลัดรับเรื่อง $\Rightarrow$ ปลัดเทศบาล $\Rightarrow$ ผู้อำนวยการ
๒. เสนอนายก $\Rightarrow$ แจ้งผู้รับผิดชอบตรวจ
๓. ตรวจสอบข้อเท็จจริง $\Rightarrow$ รายงานนายก
๔. แจ้งผู้ร้อง

สรุป กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๗ วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ตัวอย่าง
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่
๒๐๒ หมู่ ๒ ตำบลหนองบัวใหญ่
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)



หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนร้องทุกข์ ต่อเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่.....

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

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ ดำเนินการ.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องฯ ดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)



หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

สถานที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ด้วยได้รับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์จาก ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
เรื่อง.....
.....
.....
.....

เหตุเกิดที่.....ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น/การดำเนินการ

(ลงชื่อ)

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ความเห็น..... (ลงชื่อ)..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ วันที่.....เดือน..... พ.ศ.	คำสั่ง..... (ลงชื่อ)..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ วันที่.....เดือน..... พ.ศ.
---	---



วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

หน่วยงาน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอโรงเรียน.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)