



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน
จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนอาจจัดทำกิจการต่างๆ ภายในเขตเทศบาลตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในการให้บริการประชาชนด้านการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ/เสนอแนะการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เทศบาลตำบลหนองไผ่ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรตอบสนองความต้องการต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลหนองไผ่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองไผ่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

จัดทำโดย
เทศบาลตำบลหนองไผ่
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ คำจำกัดความ	๒ - ๓
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแส	
๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๔
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแส	๔
๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๕
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแส	
๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๓.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๖ - ๗
๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหนองไผ่อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ซึ่งบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่ มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเทศบาลตำบลหนองไผ่ มีการจัดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวฯ ไว้ จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

(๑) ร้องเรียนทางไปรษณีย์

ตามที่อยู่ > สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ เลขที่ ๑๙๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๓๐

(๒) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่อง/ร้องทุกข์ของเทศบาลที่อยู่บริเวณสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่

(๓) ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

ชื่อเพจ (Page) > เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

(๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองไผ่

เว็บไซต์ > www.nongphainonghan.go.th และคลิกที่ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือคลิกตามลิงค์ด้านล่างนี้

> <https://nongphainonghan.go.th/index.php/channels-for-complaints-of-fraud-and-misconduct>

(๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๒๑ ๙๙๑๖ ติดต่อกับงานกฎหมายและคดี

โดยการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สอดคล้องกับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงบุคคลภายนอกได้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๑.๓ คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลหนองไผ่

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดังนั้น การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองไผ่

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแส

๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลหนองไผ่ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแส

(๑) ร้องเรียนทางไปรษณีย์

ตามที่อยู่ > สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ เลขที่ ๑๙๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๓๐

(๒) ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่อง/ร้องทุกข์ของเทศบาลที่อยู่บริเวณสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่

(๓) ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

ชื่อเพจ (Page) > เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

(๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองไผ่

เว็บไซต์ > www.nongphainonghan.go.th และคลิกที่ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือคลิกตามลิงค์ด้านล่างนี้

> <https://nongphainonghan.go.th/index.php/channels-for-complaints-of-fraud-and-misconduct>

(๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๒๑ ๙๙๑๖ ติดต่อ งานกฎหมายและคดี

๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองไผ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล โดยปราศจากเอกสาร/หลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขบวนการพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้แจ้งเบาะแส

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนฯ

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนฯ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส

๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนได้เท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ข้อ ๒

๕. ช่องทางการร้องเรียน : ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่าน ๕ ช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ > สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ เลขที่ ๑๙๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๓๐

๕.๒ ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่อง/ร้องทุกข์ของเทศบาลที่อยู่บริเวณสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่

๕.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook

ชื่อเพจ (Page) > เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

๕.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ เว็บไซต์ > www.nongphainonghan.go.th และคลิกที่ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือคลิกตามลิงค์ด้านล่างนี้

> <https://nongphainonghan.go.th/index.php/channels-for-complaints-of-fraud-and-misconduct>

๕.๕ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๒๑ ๙๙๑๖ ติดต่อ งานกฎหมายและคดี

บทที่ ๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแส

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คือ เจ้าหน้าที่ประจำงานกฎหมายและคดี สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองไผ่ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือรับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรรงเรียน ๕ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ฯ คัดแยกและวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ
๔. เจ้าหน้าที่ฯ ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม/ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสเพื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ
๖. เจ้าหน้าที่ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ฯ เก็บรวบรวมข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหารทราบ
๘. เจ้าหน้าที่ฯ จัดเก็บเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือที่ได้รับแจ้งเบาะแส

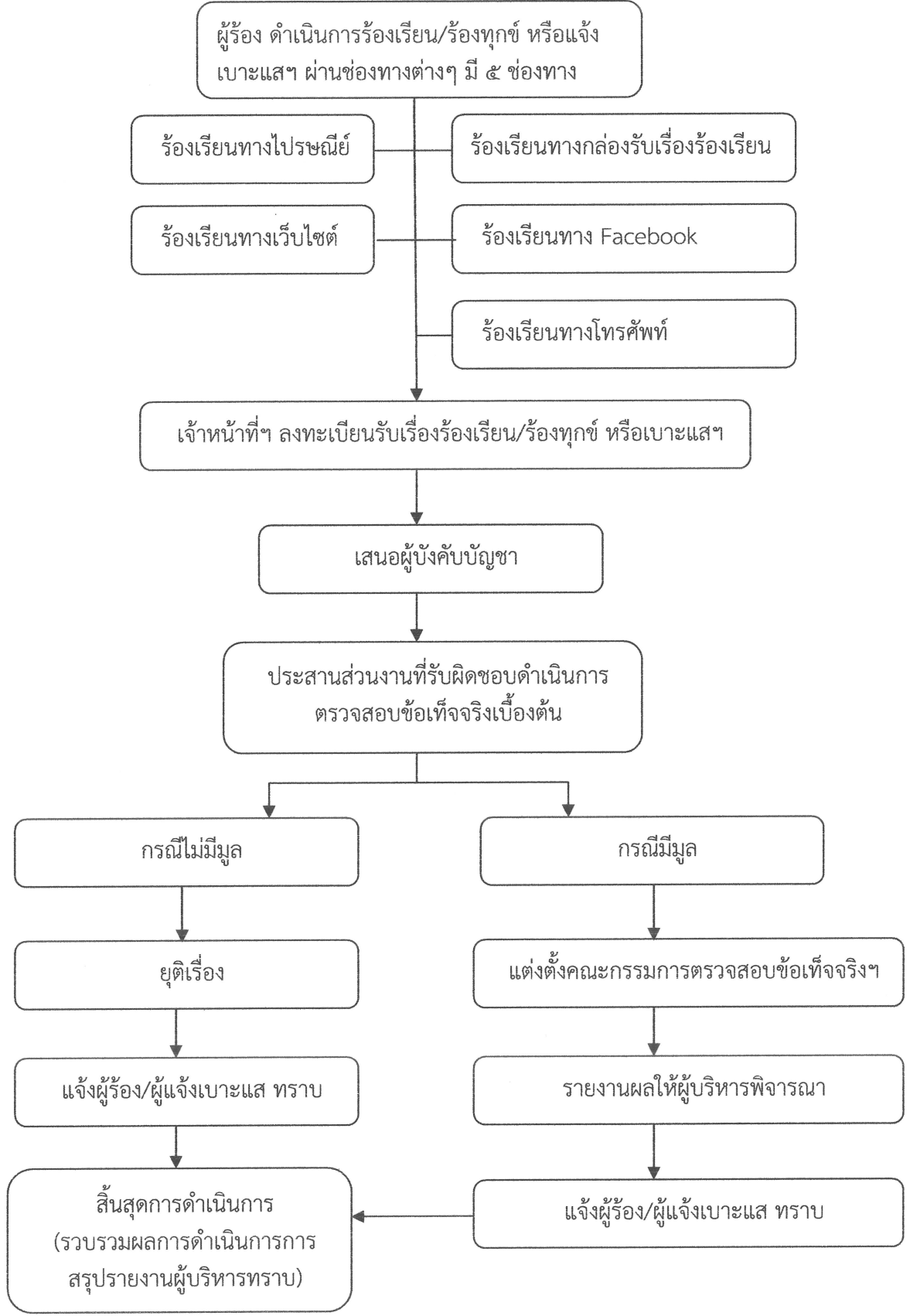
๓.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือที่ได้รับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ > สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ เลขที่ ๑๙๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒	ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่บริเวณสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ลำดับ	ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๓	ร้องเรียนทาง Facebook ชื่อเพจ (Page) > เทศบาลตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔	ร้องเรียนทางเว็บไซต์ > www.nongphainonghan.go.th และคลิกที่ > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือคลิกตามลิงค์ ด้านล่างนี้ https://nongphainonghan.go.th/index. php/channels-for-complaints-of- fraud-and-misconduct	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๒๑ ๙๙๑๖ ติดต่อ งานกฎหมายและคดี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๓.๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บรรณานุกรม

๑. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบล ผักตบ อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
๒. คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี. (ม.ป.ป.). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่. ฉะเชิงเทรา. สืบค้น ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖
๓. เทศบาลนครภูเก็ต (ม.ป.ป.) คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเจ้าหน้าที่ สืบค้น ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
๔. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ (ม.ป.ป.) คู่มือแนวทางปฏิบัติการ จัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัด องค์การ บริหารส่วนจังหวัดกระบี่. สืบค้น ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลองชะอุ่น (ม.ป.ป.) คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ. สุราษฎร์ธานี

