



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเทศบาลตำบลโนนทอง
อำเภอโนนสูง จังหวัดอุดรธานี



สำนักงานเทศบาลตำบลโนนทอง
อำเภอโนนสูง จังหวัดอุดรธานี



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลโนนทอง จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องทั่วไป

- ๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือ เสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานเทศบาลตำบลโนนทองในเรื่อง ดังต่อไปนี้
 - กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ๑.๒ เรื่องที่มาร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
- ๑.๓ การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ได้ชัดเจน ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวน ได้ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือทาง E-mail: nonthong.ny@gmail.com (E-mail address ของเทศบาลตำบลโนนทอง)

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนทอง หรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนทอง เลขที่ ๒๖๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนทอง อำเภอโนนสูง จังหวัดอุดรธานี
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ เทศบาลตำบลโนนทอง เลขที่ ๒๖๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนทอง อำเภอโนนสูง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๓๘๐
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้น หมายเลขโทรศัพท์
 - นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง ๐๔๒-๒๑๗๔๘๐ หรือ ๐๘๑-๐๔๗-๐๐๗๙
 - ปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง ๐๔๒-๒๑๗๔๘๐ หรือ ๐๘๑-๓๘๒-๗๔๒๖
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทาง E-mail address ของเทศบาลตำบลโนนทอง E-mail: nonthong.ny@gmail.com
๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน web site : www.nonothong-nayoong.go.th
๖. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน เฟซบุ๊กเทศบาลตำบลโนนทอง <https://www.facebook.com/AdminNonthong.NY/>

การร้องทุกข์/ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์ในการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ระยะเวลาดำเนินการ

ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนทอง จะดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้อง

แจ้งมายัง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้างต้นว่า “ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง “ นั้น ผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์/ร้องเรียน และปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว หรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วน และเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือ ดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ ร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง “ ร้องทุกข์/ร้องเรียน ” ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไข ที่กำหนดไว้ด้วย

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

ระบุ วัน เดือน ปี
ที่ร้องเรียน

แจ้ง ชื่อ ที่อยู่
ของผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน
สามารถส่งหนังสือ

หรือช่องทางผ่าน WEB SITE :
www.nonothong-nayoon.go.th
E-mail: nonthong.ny@gmail.com
<https://www.facebook.com/AdminNonthong.NY/>

ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่าง
ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้
แก้ไข ได้ชัดเจน ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาล ได้ชัดเจน
เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวน ได้

ระบูปยาน เอกสาร
พยานบุคคลและพยานวัตถุ (ถ้ามี)

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลโนนทอง

เรื่องร้องเรียน
คำร้องทั่วไป
จดหมายร้องเรียน
หนังสือจังหวัด/อำเภอ

เทศบาลตำบลโนนทอง

เรื่องร้องเรียนจาก

- เว็บไซต์ www.nonthong-nayong.go.th
- App SMS/ App Smart phone ทต.โนนทอง
- Facebook เทศบาลตำบลโนนทอง
<https://www.facebook.com/AdminNon>

ทะเบียนหนังสือรับหนังสือ
เทศบาลตำบลโนนทอง
ภายใน 1 นาที

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลโนนทอง
ภายใน 1 นาที

แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ
ภายใน 3 นาที

คำร้องทั่วไปส่งหน่วยงานโดยตรง

คำร้อง/หนังสือที่ต้องพิจารณา/ขอ
ความเห็นชอบให้ส่งผ่านระบบธุรการปกติ

คำร้องทั่วไป
ดำเนินการแก้ไขปัญหารายงาน
ผู้บังคับบัญชาทราบ และแจ้งผลให้
ผู้ร้องเรียนทราบตามวิธีที่เหมาะสม
ภายใน 1 วัน

คำร้องที่ต้องพิจารณาวินิจฉัยและ
ขอความเห็นชอบ
- เสนอตามลำดับขั้น
- ดำเนินการแก้ไข
- รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

ข้าพเจ้า.....อาศัยอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบลโนนทอง
อำเภอนาบุญ จังหวัดอุดรธานี มีความประสงค์จะขอรับความช่วยเหลือ จากเทศบาลตำบลโนนทอง จำนวน
.....เรื่อง ได้แก่

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

หมายเหตุ
.....

ลงชื่อ

ผู้ทำคำร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง.....
.....
.....

ลงชื่อ

(นายวิเชียร อุ่นเที่ยง)

รองปลัดเทศบาลตำบล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

คำสั่ง นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง.....
.....
.....

ลงชื่อ

(นายชัยยา ภูมิเขต)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

สำหรับเจ้าหน้าที่

รับที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี
อาชีพ.....สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา..... อยู่
บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน..... ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....
หมายเลขโทรสาร..... มีความประสงค์ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูล
ข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

โดย ☐ ขอตรวจดู ☐ ขอคัดสำเนา ☐ ขอคัดสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง
ในเรื่องต่อไปนี้

๑.
๒.
๓.

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

คำสั่ง ☐ อนุญาต

☐ ไม่อาจดำเนินการได้ เนื่องจาก

☐ คำขอไม่ชัดเจน ☐ ไม่มีข้อมูล

☐ ไม่อนุญาต เนื่องจาก

☐ ขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

☐ อาจเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

☐ เปิดเผยไม่ได้ตามมาตรา ๑๕ เนื่องจาก.....

หากท่านไม่เห็นด้วยกับคำสั่งนี้ ท่านมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่
ทราบคำสั่งนี้

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

☐ ได้ส่งข้อมูลข่าวสารคืนแล้ว เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

☐ กำลังดำเนินการตามคำขอที่...../..... โปรดติดต่อใหม่ภายในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....