



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี  
เรื่อง ให้ใช้คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

ด้วยรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ทุกส่วนราชการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการทุจริต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชนได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายประกาศนี้)

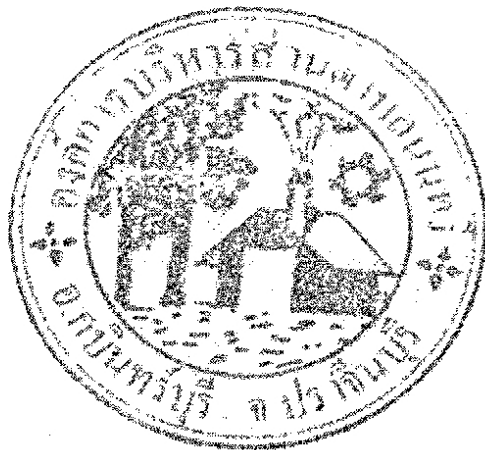
จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเถี่ยว พันชำนาญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

คู่มือ  
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทราย  
อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

## คำนำ

ด้วยรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ทุกส่วนราชการนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบและเฝ้าระวังการทุจริต และตามกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและจัดทำบริหารสาธารณะ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน จึงจัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต เพื่อให้เป็นแนวทางหนึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรีอำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

ตามกฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริการราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดกาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชนได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรีทราบกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. คำจำกัดความ/บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องทั่วไป และหรือเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤตินิชอบของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี

๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

(๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤตินิชอบ

(๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานเบื้องต้น มีใช้ลักษณะกระแสด่วนที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

รายละเอียดในการร้องเรียน

(๑) ข้อร้องเรียนให้ใช้คำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ เหตุแห่งการร้องเรียน หรือชื่อและหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๒) ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำทำให้เป็นเหตุร้องเรียนซึ่งเพียงพอที่จะเป็นเบาะแสของการร้องเรียน หรือการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบ

(๓) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน และระบุพยาน เอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุพยานหลักฐานชัดเจนหรือระบุพยานบุคคลได้อย่างชัดเจน

(๕) เรื่องร้องเรียนที่มีอากรับพิจารณา ได้แก่ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ได้ระบุพยาน หรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ

**๖. ช่องทางการร้องเรียน**

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) การติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

(๒) ทางไปรษณีย์ ส่งถึงองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี ๒๕๑๑๐

(๓) ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี [www.nontree.go.th](http://www.nontree.go.th) คลิกเข้าไปที่มุมร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วพิมพ์ข้อร้องเรียน

(๔) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๗-๖๒๐-๓๑๘

**๗. ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

(๑) ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด รวมทั้งติดต่อประสานงาน เฝ้าระวังและติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

(๒) ให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีแจ้งผลดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ สำหรับกรณีที่มีข้อมูลติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

(๓) กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

**๘. สถานที่ตั้งหน่วยงาน**

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ๓๓๓ หมู่ ๕ ตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี

**๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์- วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทำงานราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

