

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เทศบาลตำบลโคกม้า



งานนิติการ
ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกม้า
๐๔๔-๑๑๐๖๙๔

คำนำ

คู่มือนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลโคกม้า ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลโคกม้า

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาล เทศบาลตำบลเกาะขวางจึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลโคกม้า ขึ้น ซึ่งกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ เทศบาลตำบลโคกม้า ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๔๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

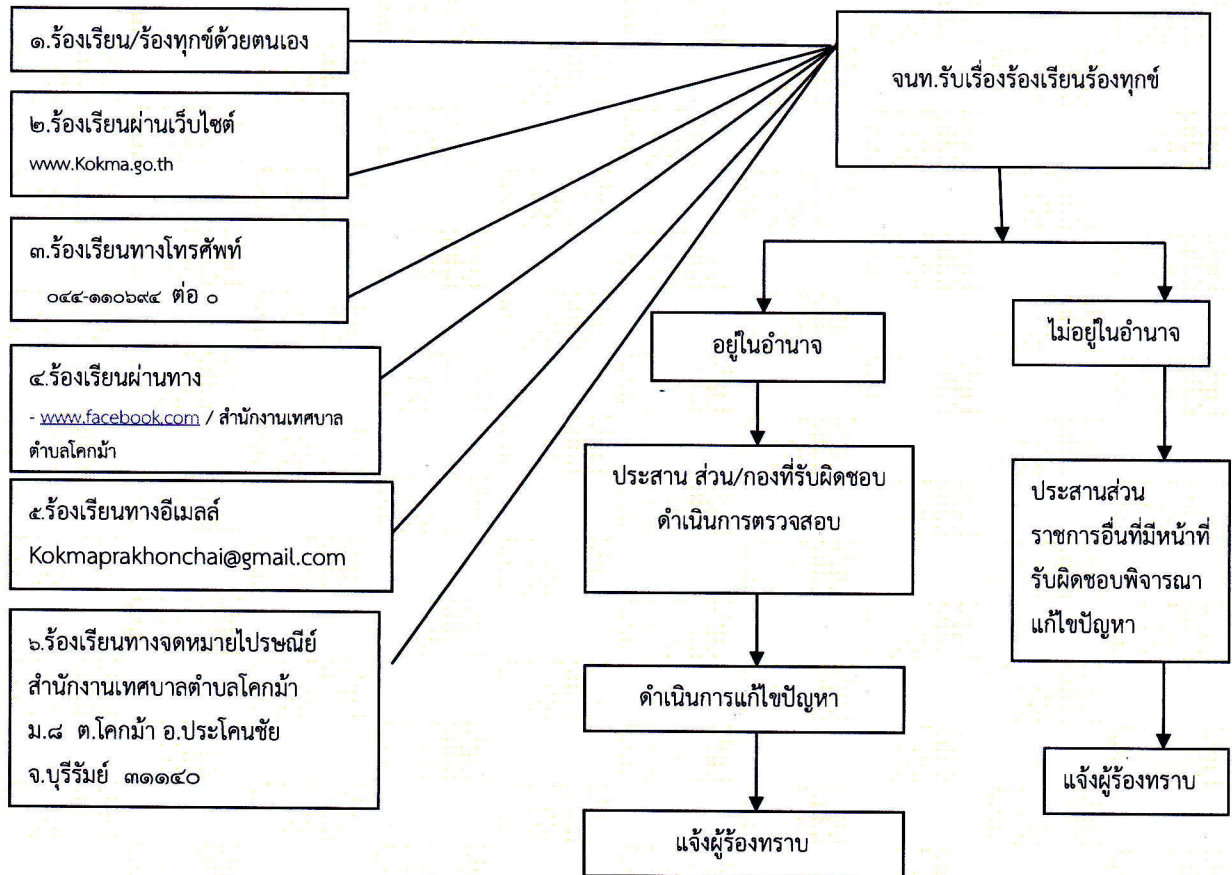
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลโคกม้า มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ



หมายเหตุ : กระบวนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จะต้องรายงานผลให้ประชาชนผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน โดยไม่จำเป็นว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นั้นๆได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือไม่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. จัดทำคำสั่งคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกม้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโคกม้า	ทุกวัน	๑	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	๑	
ร้องเรียนทางอีเมลล์	ทุกวัน	๑	

การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ร้อง เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ อยากให้เทศบาลตำบลโคกม้า ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ต้องบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดไว้

การกำกับดูแลและตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ อันเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ให้เสนอเรื่องต่อผู้บริหารสั่งการและดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงโดยเร็ว และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แบบฟอร์ม

๑. แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์

๒. แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกม้า (ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) โทร ๐๔๔-๑๑๐๖๕๔ / ๐๘๑-๘๗๗๘๓๔

ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (กรอกแบบคำร้องยื่นต่อเจ้าหน้าที่)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลโคกม้า

อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกม้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....ที่อยู่
เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์
.....ช่องทางการติดต่ออื่นๆ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้

นาย/ นาง/ นางสาว..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

ช่วงเวลาการกระทำผิด.....

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้าง หรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ดังนี้

๑).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

www.kokma.go.th

kokma.go.th/webboard/webboard/index.php?category=board

kokma.go.th

หัวข้อ	ผู้โพสต์	จำนวน	ตอบ
> [2009] Calli parlati anthonis canadi	Wheleng [06 มิ.ย. 2557 15:05]	22	0
> [2010] ดึงดูดลูกค้า	สุทธิ [09 มิ.ย. 2557 10:11]	2	0
> [2017] Croweema pulfor no yaf.	สมชาย [04 มิ.ย. 2557 19:46]	1	0
> [2025] How does itog upstater on odides	Bogkator [28 มิ.ย. 2567 13:25]	3	1 กระทู้ใหม่ [04 มิ.ย. 2567 23:24]
> [2025] ดึงดูดลูกค้า	สมชาย [04 มิ.ย. 2556 19:54]	34	0
> [2024] How long does it take to get in my car.	สมชาย [29 มิ.ย. 2556 02:36]	250	0
> [2024] ดึงดูดลูกค้า	สุทธิ [12 มิ.ย. 2556 01:08]	75	0
> [2022] ดึงดูดลูกค้า	สุทธิ [01 มิ.ย. 2556 02:42]	516	0
> [2024] ดึงดูดลูกค้า	[25 มิ.ย. 2556 14:56]	125	1 กระทู้ใหม่ [28 มิ.ย. 2565 19:09]

จำนวนกระทู้ทั้งหมด 2001
จำนวนผู้ใช้งาน 1421
จำนวนกระทู้ที่ตอบแล้ว 1125

สมาชิกออนไลน์ 1 (1 คน) (256) | [แสดงรายชื่อสมาชิก](#)
[?] | [ภาษาไทย](#)

TH - 10:57 20/2/2567

๓. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์

๐๔๔-๑๑๐๖๙๔๔ ต่อ ๐ (งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการสำนักปลัดเทศบาล)

The screenshot shows a web browser window displaying the official website of Kokma Subdistrict Municipality. The page features a green and white color scheme with a Thai flag motif on the right. At the top, there is a navigation menu with items like 'หน้าหลัก', 'ข้อมูลเทศบาล', 'ส่วนราชการ', 'ข้อมูลแผนผัง', 'ประชาสัมพันธ์', 'บริการร้องเรียน', and 'ดาวน์โหลด'. The main content area has a large heading 'สายด่วน...!' in red, followed by 'เทศบาลตำบลโคกม้า' in blue. Below this, it says 'สอบถามข้อมูล / แจ้งปัญหา / ร้องเรียน / หรือเรื่องเร่งด่วนอื่นๆ' and provides the phone number 'โทร. 0-4411-0694'. A small portrait of a man in a military-style uniform is visible on the left. At the bottom, there is a small text box mentioning a 'โครงการร่วมกิจกรรมจัดงานวันแม่' and the date 'ระหว่างวันที่ 20 ธันวาคม 2566 ถึง 1 มกราคม 2567'. The browser's address bar shows 'kokma.go.th' and the Windows taskbar at the bottom displays various application icons and the system clock showing '10:08 20/2/2567'.

๕. ร้องเรียนทางอีเมลล์

kokmaprakhonchai@gmail.com

๖.จดหมายทางไปรษณีย์

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกม้า หมู่ ๘ ตำบลโคกม้า อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๔๐

