



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองปากช่อง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการ คำนึงความผาสุก และยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชน ทั้งนี้ การให้บริการภาครัฐจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กระชับเท่าที่จำเป็น ตลอดจนมีการปรับปรุงภารกิจให้เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสม่าเสมอ พร้อมทั้งมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการบูรณาการเครื่องมือประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) รวมถึงดัชนีชี้วัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช.

เทศบาลเมืองปากช่อง จึงได้จัดทำ “คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต” ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบเกณฑ์และแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปากช่องใช้เป็นแนวทางมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองปากช่องให้เป็นระบบและมีความเป็นเอกภาพ
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองปากช่อง ได้รับทราบขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน
๕. เพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่าเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. เสนอแนะและวางแผนเชิงรุก: ให้คำปรึกษาแก่หัวหน้าส่วนราชการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันทุจริตให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ

๒.จัดการข้อร้องเรียน: ดำเนินการตรวจสอบและจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริต การปฏิบัติหน้าที่ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.สร้างเครือข่ายความร่วมมือ: ประสานงานและบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม

๔.ติดตามและรายงานผล: เฝ้าระวัง ประเมินผลลัพธ์ และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและการคุ้มครองจริยธรรม เพื่อเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

๕.สนับสนุนการกิจกรรม: ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ การตรวจสอบและบันทึกข้อมูลเบื้องต้น

(๑) สอบถามความประสงค์และข้อมูลเบื้องต้นของผู้ขอรับบริการ

(๒) บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการลงในระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการ

๔.๑.๒ การคัดแยกประเภทและให้คำปรึกษา

(๑) คัดแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น การปรึกษากฎหมาย การขออนุมัติ/อนุญาต การร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

(๒) ให้คำปรึกษาและคำแนะนำตามประเภทงานบริการที่คัดแยก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๔.๑.๓ แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานตามประเภทเรื่อง

(๑) กรณีการปรึกษากฎหมาย: เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านกฎหมายจะตรวจเรื่องและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการทันที เมื่อให้คำปรึกษาเสร็จสิ้นแล้ว ให้ถือว่าเรื่องดังกล่าวเป็นอันยุติ

(๒) กรณีการขออนุมัติ/อนุญาต: เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลเบื้องต้นและรับเรื่องไว้ จากนั้นเสนอหัวหน้าสำนักปลัด เพื่อพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑-๒ วันทำการ

(๓) กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส: เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปากช่องจะให้ข้อมูลเบื้องต้นและรับเรื่องไว้ จากนั้นเสนอหัวหน้าสำนักปลัดเพื่อพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน ๑-๒ วันทำการ

๔.๑.๔ การติดตามผล (สำหรับกรณีขออนุมัติ/อนุญาต และร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส)

(๑) ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดต่อติดตามเรื่องได้โดยตรงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(๒) หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อสอบถามได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองปากช่อง โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๑๒๐๓๗

๔.๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ การตรวจสอบและบันทึกข้อมูลเบื้องต้น

(๑) สอบถามความประสงค์และข้อมูลเบื้องต้นของผู้ขอรับบริการ

(๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการไว้เป็นฐานข้อมูลและหลักฐานโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔.๒.๒ การคัดแยกประเภทและเสนอเรื่อง

(๑) คัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อส่งมอบให้อำนาจการกองคลัง พิจารณาและนำเสนอความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๔.๒.๓ แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานตามประเภทเรื่อง

(๑) กรณีการปรึกษาเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง: เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลทางกฎหมายแก่ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเสร็จสิ้นแล้ว ให้ถือว่าเรื่องดังกล่าวเป็นอันยุติ

(๒) กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง: เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปากช่องจะให้ข้อมูลเบื้องต้นและรับเรื่องร้องเรียนไว้ จากนั้นเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วันทำการ

๔.๒.๔ การติดตามผล (สำหรับกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง)

(๑) ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดต่อติดตามเรื่องได้โดยตรงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

(๒) หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑-๒ วัน ให้ติดต่อสอบถามได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองปากช่อง โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๑๒๐๓๗, ๐๔๔-๓๑๒-๒๑๑

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ / เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

*** หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**** เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ค้ากับหน่วยงานรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านเขตเทศบาลเมืองปากช่อง

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองปากช่องผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์ / Facebook

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

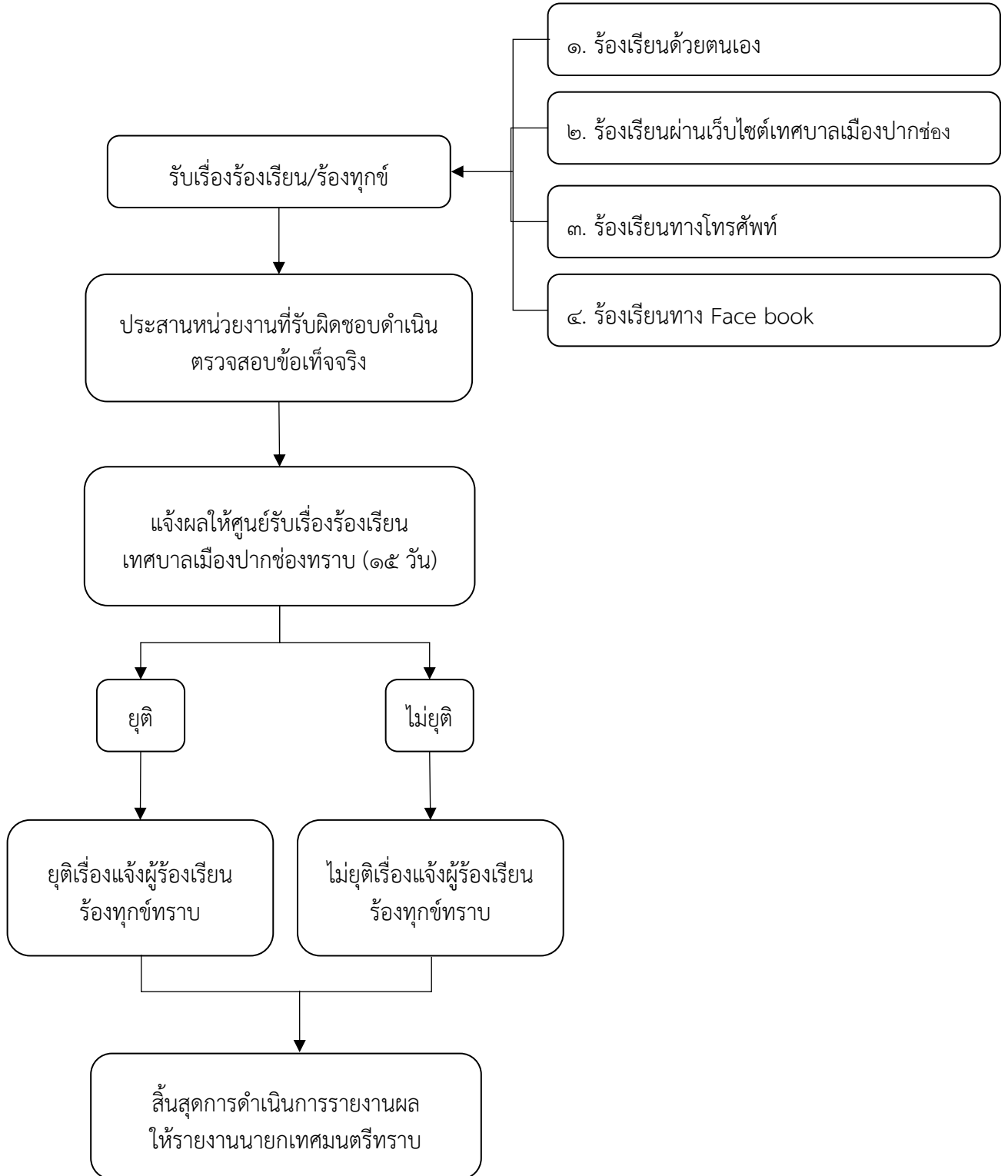
คำร้องเรียน	หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางเทศบาลเมืองปากช่อง

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๔๔- ๓๑๒ ๐๓๗,๐๔๔-๓๑๒-๒๑๑
- ๕) Email: admin@pakchongcity.go.th
- ๖) ร้องเรียนทาง Facebook

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๔.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปากช่อง

๔.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) ทำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆของเทศบาลเมืองปากช่อง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๕.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๕.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๕.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๕.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๕.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๕.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง

ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๕.๕ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลเมืองปากช่อง

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลเมืองปากช่อง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pakchongcity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนโทรศัพท์ ๐๔๔-๓๑๒ - ๐๓๗, ๐๔๔-๓๑๒-๐๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่ เดือน พ.ศ.

*หมายเลขประจำตัวบัตรประชาชน
ชื่อผู้ร้อง
เรียน
นามสกุล
ที่อยู่
โทรศัพท์
E-mail

(เรื่อง)

รายละเอียด :

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด

เหตุ

เหตุการณ์ย่อ :

ผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้
ชื่อ
สกุล
หน่วยงาน
หมายเลขโทรศัพท์

สถานที่ติดต่อกลับ :

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกเก็บข้อมูลเป็นความลับ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองปากช่อง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปากช่อง

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบลอำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเมืองปากช่องพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข

ปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน ชุด

๒)จำนวน ชุด

๓)จำนวน ชุด

๔)จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองปากช่อง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปากช่อง

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบลอำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลเมืองปากช่องพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข

ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

โดยขออ้าง

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า

ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบขอร้องเรียน ๑)

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/

สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง
ถนนมิตรภาพ อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองปากช่อง โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

เทศบาลเมืองปากช่องได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองปากช่องและได้รับมอบหมาย

ให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองปากช่องและได้จัดส่งเรื่อง

ให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้สามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทาง
หนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

งานนิติการ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์: ๐๔๔-๓๑๒-๐๓๗,๐๔๔-๓๑๒-๑๐๑

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบขอร้องเรียน ๑)

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/

สำนักงานเทศบาลเมืองปากช่อง
ถนนมิตรภาพ อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

๔.

ตามที่เทศบาลเมืองปากช่อง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลเมืองปากช่อง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

งานนิติการ

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์: ๐๔๔-๓๑๒-๐๓๗, ๐๔๔-๓๑๒-๑๐๑