



คู่มือ

การจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ทราบหลักการ ช่องทาง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ขั้นตอนและ ระยะเวลาการดำเนินการ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เป็นไปตาม แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และนโยบายระบบ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง ประกาศนโยบายในการต่อต้าน การทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการ จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ ราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

กองวิชาการและแผนงาน

งานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	๑
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติดมิชอบ	๒
หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติดมิชอบ	๒
ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ	๔
กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง	๖
ภาคผนวก	๗
- ตัวอย่างแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง ประกาศนโยบายในการต่อต้าน การทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง	๑๒
- คำสั่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และแต่งตั้ง คณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง	๑๔
- ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
- ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ	๑๘

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน ได้จัดตั้งขึ้น เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ให้สอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนโยบายของรัฐบาล โดยใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการต่อไป ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมืองจึงกำหนดช่องทาง หลักเกณฑ์และเงื่อนไข ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๔/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ ภายในเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เป็นไปทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐานการจัดการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นรูปธรรม

๓. เพื่อให้มีขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และประชาชนได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สอบถาม เสนอความคิดเห็น หรือประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ที่ได้ยื่นผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ใน ๗ ช่องทาง

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หมายถึงเรื่องที่กำลังหาเจ้าหน้าที่ว่าปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือกระทำความผิดทางวินัย โดยกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เป็นความผิด และมีบทกำหนดโทษไว้ ที่ได้ยื่นผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ใน ๕ ช่องทาง

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติดมิชอบ

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มี ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ๑.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด , ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น
- ๑.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของเทศบาล
- ๑.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th>
- ๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com
- ๑.๕ เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM
- ๑.๖ โทรศัพท์ (โทร. ๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๒๑๒)
- ๑.๗ ไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๑.๑ ข้อ ๑.๒ ข้อ ๑.๖ และข้อ ๑.๗ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๑.๓ ข้อ ๑.๔ และข้อ ๑.๕ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๒. กรณีร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ มี ๕ ช่องทาง ดังนี้

- ๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด , ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น
- ๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง ที่กองวิชาการและแผนงาน
- ๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th>
- ๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com
- ๒.๕ ไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ และข้อ ๒.๔ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติดมิชอบ

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
๒. ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น
๓. ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

กรณีร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ

บุคคลผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้วยข้อเท็จจริงหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
๒. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสประพฤติดมิชอบต้องชัดเจนเพียงพอสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล หากมีข้อเท็จจริง/ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง/ข้อมูลเพิ่มเติมได้จะยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล

๓. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ ต้องไม่มีลักษณะดังนี้

๓.๑ เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑

๓.๒ เป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓.๓ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนโดยตรง ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณาเป็นกรณีๆ ไป

๔. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับแจ้งในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ พยานหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ และห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด แล้วดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบ มีมูลความจริงให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๕. ในการดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ทางราชการ ผู้นั้นพึงมีสิทธิได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควรแก่ความชอบหรือประกาศเกียรติคุณแล้วแต่กรณีเป็นพิเศษ และหากภายหลังปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนนทบุรี ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการของหน่วยงานของรัฐอื่นให้รายงานผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติดมิชอบทราบ เพื่อใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นควร แต่ถ้าผู้นั้นเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหายมีความประสงค์จะดำเนินคดี ให้งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและปรึกษาทางคดี

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอให้แก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๗ ช่องทางจากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊กของเทศบาล , โทรศัพท์ และไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียนคำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการฯ)	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๓.	ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๔.	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน

กรณีร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๕ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/ หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล และ ไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมือง บางศรีเมือง (กองวิชาการฯ)	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๓.	รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการให้ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๔.	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ในทางลับหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี	๗-๙ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๕.	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นทราบ และทำหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/แจ้ง เบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผล การดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/แจ้ง เบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็น ระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน

กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
๒. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
๓. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๗. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๑. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๖ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องทั่วไป

(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อน เรื่อง.....

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

เหตุเกิดที่บริเวณ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ข้าพเจ้าขอเรียน/ร้องทุกข์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ได้แก่ () สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

() สำเนาทะเบียนบ้าน () เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

หมายเหตุ โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ตัวอย่างการกรอกคำร้อง)

คำร้องทั่วไป

(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง)

วันที่.....๒..... เดือน.....ตุลาคม..... พ.ศ. ...๒๕๖๐.....

เรื่องได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคาร.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)เดือดร้อน ใจเย็น..... อายุ.....๓๐.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....๗..... หมู่ที่...๗... ซอย.....-..... ถนน.....-..... ตำบล...บางศรีเมือง
..... อำเภอ...เมืองนนทบุรี..... จังหวัด...นนทบุรี..... หมายเลขโทรศัพท์...๐-๗๗๗๗-๗๗๗-
๗.....

ได้รับความเดือดร้อน เรื่อง....ได้มีการก่อสร้างอาคารชิดเขต และมีวัสดุตกลงเข้ามาใส่บ้านของข้าพเจ้า.....
...ทำให้ได้รับความเดือดร้อน.....
.....
.....
.....

เหตุเกิดที่บริเวณ บ้านเลขที่.....๗..... หมู่ที่...๗..... ซอย.....-..... ถนน.....-.....
ตำบล...บางศรีเมือง..... อำเภอ...เมืองนนทบุรี..... จังหวัด...นนทบุรี.....

ข้าพเจ้าขอเรียน/ร้องทุกข์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้...ให้ตรวจสอบว่าได้มีการก่อสร้างอาคาร....
...ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ได้แก่ (☒) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
(☐) สำเนาทะเบียนบ้าน (☒) เอกสารอื่นๆ (ระบุ)...ภาพถ่ายอาคารที่เกิดเหตุ.....
หมายเหตุ โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

(ลงชื่อ).....เดือดร้อน ใจเย็น.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....นายเดือดร้อน ใจเย็น.....)

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

วัน..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้อง.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
เรื่อง ประกาศนโยบายในการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ , พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ , พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการพร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ นั้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และให้หน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ๔ ปีและแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ดังนั้น เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติฯ ให้เกิดเป็นรูปธรรมจึงจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔) ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเพื่อให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบอย่างเข้มแข็ง เพื่อประเทศไทยเป็นประเทศที่มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าสากล ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance & Clean Thailand)” ประเทศไทยในระยะ ๕ ปีข้างหน้า จะมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมเป็นสังคมใหม่ที่ประชาชนไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตทุกรูปแบบโดยได้รับความร่วมมือจากฝ่ายการเมือง หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนประชาชน เพื่อให้ประเทศไทย มีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิในด้านความโปร่งใสทัดเทียมนานาอารยประเทศ

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง จึงได้ประกาศนโยบายในการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้มีมาตรฐานและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติภายในเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ดังนี้

๑. นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริตและตรวจสอบได้

แนวทางปฏิบัติ ๑) มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ชัดเจน และประกาศให้ประชาชนทราบและแจ้งเวียนทุกส่วนราชการทราบ และถือปฏิบัติ

๒) มีการบริหารงานและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

๓) มีการปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติให้บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

/๒. นโยบาย...

๒. นโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสาร
แนวทางปฏิบัติ ๑) มีช่องทางประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เบาะแสการทุจริต
ของทางราชการอย่างน้อย ๓ ช่องทาง
๒) มีคณะกรรมการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์กร
๓) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำมาตรฐานความโปร่งใส
๔) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลมาตรฐานความโปร่งใส
๕) มีการจัดซื้อ จัดจ้าง ด้วยความโปร่งใสทุกขั้นตอนทั้งภาคเอกชน
ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน
๓. นโยบายการตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร
แนวทางปฏิบัติ ๑) มีการวางระบบควบคุมภายในองค์กร
๒) มีการวางระบบควบคุมภายในของแต่ละส่วนราชการ
๓) มีการรายงานการตรวจสอบระบบควบคุมภายในตามระเบียบที่กำหนด
๔. นโยบายระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แนวทางปฏิบัติ ๑) มีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ในการรับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/
ร้องทุกข์/การทุจริต
๒) มีการรายงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต
๓) มีคู่มือการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต
๔) มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต
มากกว่า ๓ ช่องทาง
๕. นโยบายกำหนดมาตรฐานการให้บริการและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
ของแต่ละส่วนราชการ
แนวทางปฏิบัติ ๑) มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการอย่างชัดเจน
๒) มีการลดกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการประชาชน
๓) มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ประชาชนทราบ
จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐

๑๖

(นายณัฐพร แสงบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบาริเมือง



คำสั่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
ที่ ๒๗๕/๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ตามที่จังหวัดนนทบุรีได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กระทรวงมหาดไทยหรือผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีมอบหมาย นั้น

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และสอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ จึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมืองขึ้น ณ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เป็นสถานที่บริการประชาชน และแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑) คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ประกอบด้วย

๑.๑ ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองปลัดเทศบาลทุกคน	กรรมการ
๑.๓ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑.๗ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๑.๘ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑.๙ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	กรรมการและเลขานุการ
๑.๑๐ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (กองวิชาการฯ)	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๑ หัวหน้างานนิติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. อำนวยการ ควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมืองให้เป็นไปตามหลักการ นโยบาย และเป็นระบบตามที่หน่วยเหนือกำหนด
๒. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ได้ตามที่เห็นสมควร
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒) คณะทำงานชุดเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ประกอบด้วย

๒.๑ รองปลัดเทศบาลที่ได้รับมอบหมาย	หัวหน้าคณะทำงาน
๒.๒ หัวหน้าฝ่าย สำนักปลัดเทศบาลทุกคน	คณะทำงาน
๒.๓ หัวหน้าฝ่ายกองวิชาการและแผนงานทุกคน	คณะทำงาน
๒.๔ หัวหน้าฝ่ายกองช่างทุกคน	คณะทำงาน
๒.๕ หัวหน้าฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทุกคน	คณะทำงาน
๒.๖ หัวหน้าฝ่ายกองการศึกษาทุกคน	คณะทำงาน
๒.๗ หัวหน้าฝ่ายกองสวัสดิการสังคมทุกคน	คณะทำงาน
๒.๘ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (กองวิชาการฯ)	คณะทำงานและเลขานุการ
๒.๙ หัวหน้างานนิติการ	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. กรณีได้รับเรื่องที่ต้องดำเนินการในหลายส่วนหลายหน่วยงานหรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในท้องที่และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็ว และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒. เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นหรือที่คาดว่าจะบานปลายหรือที่จะทวีความรุนแรงของปัญหาให้กับผู้บังคับบัญชาพิจารณาทุกครั้งก่อนตัดสินใจดำเนินการ

๓. สรุปผลการปฏิบัติงานโดยรายงานการปฏิบัติงาน สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น การเคลื่อนไหว แก่นนำ การดำเนินการ แนวทางการแก้ไขปัญหา ผลการดำเนินการพร้อมภาพถ่ายให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมืองทราบโดยเร็ว

๔. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณีเป็นครั้งคราว และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓) คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ประกอบด้วย

๓.๑ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	หัวหน้าคณะทำงาน
๓.๒ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป (กองวิชาการฯ)	คณะทำงาน
๓.๓ หัวหน้างานนิติการ	คณะทำงาน
๓.๔ นิติกร	คณะทำงาน

โดยให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตประพฤติมิชอบในช่องทางต่างๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

๒. ติดตามเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละกอง สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และติดตามผลการดำเนินการจนกว่าเรื่องจะยุติ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานอื่นทราบต่อไป และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป บรรดาคำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ยกเลิกและใช้คำสั่งนี้แทน

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

(นายณัฏฐพร แสงบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองบางศรีเมืองได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กระทรวงมหาดไทยหรือผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีมอบหมาย นั้น

เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และสอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น

๑.๓ ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๗ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของเทศบาล

๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th>

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com

๒.๕ เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM

๒.๖ โทรศัพท์ (โทร. ๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๒๑๒)

๒.๗ ไปรษณีย์ จำหน้าซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ๗๗๗ หมู่ที่ ๓

ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๖ และข้อ ๒.๗ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้าย ๒ ประการนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

๖

(นายณัฐพร แสบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๗ ช่องทางจากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊กของเทศบาล , โทรศัพท์ และไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียนคำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการฯ)	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๓.	ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๔.	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

ตามที่เทศบาลเมืองบางศรีเมืองได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่คณะกรรมการนโยบายผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีมอบหมาย นั้น

เพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ซึ่งอาจจะถูกคุกคามหรือถูกกลั่นแกล้งจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล รวมถึงผู้ถูกร้องเรียนอย่างไม่เป็นธรรม ในเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จึงกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสประพฤติมิชอบต้องชัดเจนเพียงพอสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ ระบุนายานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล หากมีข้อเท็จจริง/ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ จะยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล

๑.๓ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ต้องไม่มีลักษณะดังนี้

๑.๓.๑ เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุนายานหลักฐานที่ชัดเจน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑

๑.๓.๒ เป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการศึกษาพิเคราะห์ของศาล หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๑.๓.๓ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจหน้าที่ในการสืบสวนสอบสวนโดยตรง ทั้งนี้ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาที่จะรับไว้พิจารณาเป็นกรณีๆ ไป

๑.๔ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับแจ้งในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ พยานหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเรื่องร้องเรียน

/เท่านั้น...

เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ และห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด แล้วดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนว่ามีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด หากปรากฏว่าเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มีมูลความจริงให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๑.๕ ในการดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ทางราชการ ผู้นั้นพึงมีสิทธิได้รับประโยชน์ตอบแทนตามสมควรแก่ความชอบหรือประกาศเกียรติคุณแล้วแต่กรณีเป็นพิเศษ และหากภายหลังปรากฏว่าผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการ พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนนทบุรี ถ้าผู้นั้นเป็นข้าราชการของหน่วยงานของรัฐก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบทราบเพื่อใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นควร แต่ถ้าผู้นั้นเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหายมีความประสงค์จะดำเนินคดีให้งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและปรึกษาทางคดี

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ มี ๕ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง ที่กองวิชาการและแผนงาน

๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th>

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com

๒.๕ ไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ๗๗๗ หมู่ที่ ๓

ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ และข้อ ๒.๔ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๐

๕

(นายณัฏฐพร แสบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๕ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/ หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล และ ไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมือง บางศรีเมือง (กองวิชาการฯ)	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล
๓.	รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาสั่งการให้ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๔.	ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ในทางลับหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน แล้วแต่กรณี	๗-๙ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๕.	รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นทราบ และทำหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการหรือความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/แจ้ง เบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผล การดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง/แจ้ง เบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็น ระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน