

# คู่มือ

การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



เทศบาลตำบลเทพาลัย  
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

# คำนำ

เทศบาลตำบลเทพา ลัย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเทพา ลัย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลเทพา ลัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

# คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของเทศบาลตำบลเทพาลัย

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเทพาลัย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเทพาลัย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลเทพาลัย

## ๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเทพาลัย มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเทพา ลัย เช่น การประพดูติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลเทพา ลัย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลเทพา ลัย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเทพา ลัย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนชัตกษั ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๒.๐๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพา ลัย

๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลเทพา ลัย อำเภอคง. จังหวัดนครราชสีมา

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๙๗ ๘๐๗๖ ต่อ ๑๑

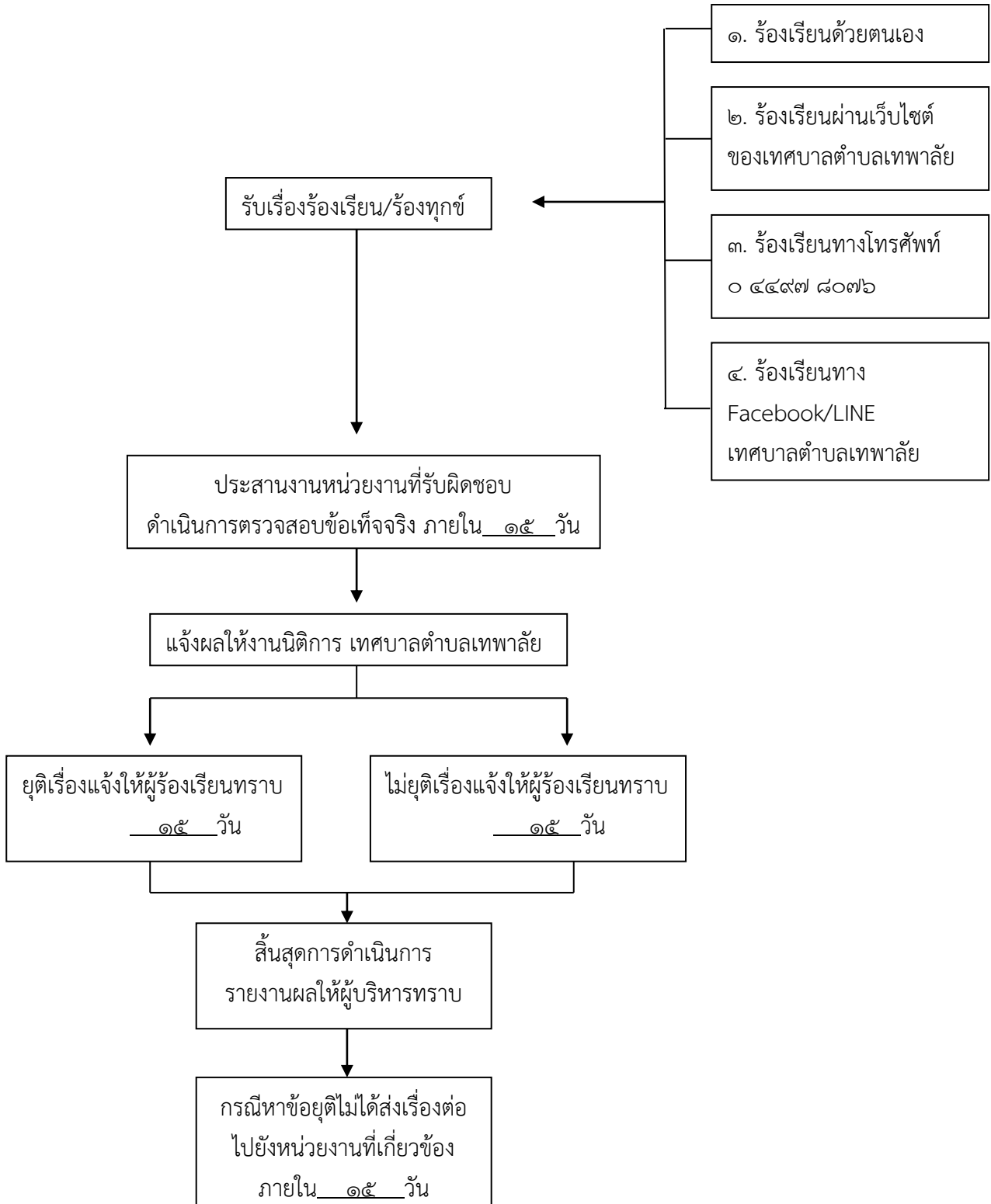
๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเทพา ลัย

๕) เว็บไซต์ [www.taepalaicity.go.th](http://www.taepalaicity.go.th)

๖) Facebook เทศบาลตำบลเทพา ลัย

๗) สายตรงนายกเทศบาลตำบลเทพา ลัย หมายเลข ๐๙๗ - ๙๗๐๕๙๒๙

๙. **แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

#### ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลเทพาลัย

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลเทพาลัย

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเทพาฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## ๑๕. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเทพาลัย**

สำนักงานเทศบาลตำบลเทพาลัย

อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้เทศบาลตำบลเทพาลัย

พิจารณา ดำเนินการ ตรวจสอบ หรือ ช่วยเหลือ และ แก้ไข ปัญหา กรณี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลเทพาลัย

ที่ ๑๙๗/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลเทพาลัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นคุณธรรมและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- |                                   |                                  |                     |
|-----------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| ๑. นายอภิรักษ์ จุลศิริวัฒนกุล     | ปลัดเทศบาล                       | ประธานคณะกรรมการ    |
| ๒. นายฉัตรชัย อยู่เย็น            | รองปลัดเทศบาล                    | คณะกรรมการ          |
| ๓. นางสาวจิราพร ผิวผาย            | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล           | คณะกรรมการ          |
| ๔. นายสันติ ท้าวนอก               | ผู้อำนวยการกองช่าง               | คณะกรรมการ          |
| ๕. นางกมลทิพย์ ชื่นหมื่นไวย       | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ         | คณะกรรมการ          |
| ๖. จำเอกสุขุมภู จิตหาญ            | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ              | เลขานุการคณะกรรมการ |
| ๗. นางสาวไอกัญญาดา เหมียงสันเทียะ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ         | ผู้ช่วยเลขานุการฯ   |
| ๘. นางสาววันวิสา ไพโรณะรินทร์     | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ | ผู้ช่วยเลขานุการฯ   |

โดยคณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้ตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และรายงานเสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

๒. ติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้เป็นข้อยุติ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง หากไม่แล้วเสร็จ สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละ ๑๕ วัน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายประทีป ล้ากลาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย

## ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผ่านทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลเทพาลัย

<https://www.taepalaicity.go.th/index.php>

The screenshot shows the homepage of the Taepalaicity website. At the top, there is a navigation bar with the URL [taepalaicity.go.th/index.php](https://www.taepalaicity.go.th/index.php). Below the navigation bar, there is a list of news items. A yellow callout box with a white arrow points to a button labeled "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" (Channel for reporting corruption and misconduct). Other buttons on the page include "แผนก อบต.", "วิดีโอประชาสัมพันธ์", "ช่องทางรับการฟังความคิดเห็น", "สปสข. ตำบลเทพาลัย", and "งานทะเบียนราษฎร ตำบลเทพาลัย". The Windows taskbar at the bottom shows the date as 20/3/2567 and the time as 14:55.

The screenshot shows the contact form page on the website. The URL is [taepalaicity.go.th/contact\\_form1.php](https://www.taepalaicity.go.th/contact_form1.php). The page contains the following text: "คุณสามารถร้องเรียนได้ดังนี้ ตามแบบฟอร์มข้างล่างนี้ หรือคุณสามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่นายกเทศมนตรีตำบลเทพาลัย ได้ตลอดวัน/เวลาราชการ หรือสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มข้างล่างนี้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง". Below this text is a form titled "ร้องเรียนการทุจริต" (Report Corruption) with the following fields: "ชื่อ - นามสกุล", "บ้านเลขที่", "หมู่ที่", "ตำบล", "อำเภอ", "จังหวัด", "อีเมล (ถ้ามี)", "มือถือ", and "ที่ทำงาน". At the bottom of the form, there is a section for "รายละเอียดการร้องเรียน" (Details of the report) with a large text area. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 20/3/2567 and the time as 14:58.