



## แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่  
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

# คำนำ

เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

(1) ลำดับที่ของแบบร่าง		กักกัน (ฉบับที่)	ฉบับที่
๑	๑๐๑	๑๐๒	๑๐๓
๒	๑๐๔	๑๐๕	๑๐๖
๓	๑๐๗	๑๐๘	๑๐๙
๔	๑๑๐	๑๑๑	๑๑๒
๕	๑๑๓	๑๑๔	๑๑๕
๖	๑๑๘	๑๑๙	๑๒๐
๗	๑๒๑	๑๒๒	๑๒๓
๘	๑๒๔	๑๒๕	๑๒๖
๙	๑๒๙	๑๓๐	๑๓๑
๑๐	๑๓๔	๑๓๕	๑๓๖
๑๑	๑๓๙	๑๔๐	๑๔๑
๑๒	๑๔๔	๑๔๕	๑๔๖
๑๓	๑๔๙	๑๕๐	๑๕๑
๑๔	๑๕๔	๑๕๕	๑๕๖
๑๕	๑๕๙	๑๖๐	๑๖๑
๑๖	๑๖๔	๑๖๕	๑๖๖
๑๗	๑๖๙	๑๗๐	๑๗๑
๑๘	๑๗๔	๑๗๕	๑๗๖
๑๙	๑๗๙	๑๘๐	๑๘๑
๒๐	๑๘๔	๑๘๕	๑๘๖
๒๑	๑๘๙	๑๙๐	๑๙๑
๒๒	๑๙๔	๑๙๕	๑๙๖
๒๓	๑๙๙	๒๐๐	๒๐๑
๒๔	๒๐๔	๒๐๕	๒๐๖
๒๕	๒๐๙	๒๑๐	๒๑๑
๒๖	๒๑๔	๒๑๕	๒๑๖
๒๗	๒๑๙	๒๒๐	๒๒๑
๒๘	๒๒๔	๒๒๕	๒๒๖
๒๙	๒๒๙	๒๓๐	๒๓๑
๓๐	๒๓๔	๒๓๕	๒๓๖
๓๑	๒๓๙	๒๔๐	๒๔๑
๓๒	๒๔๔	๒๔๕	๒๔๖
๓๓	๒๔๙	๒๕๐	๒๕๑
๓๔	๒๕๔	๒๕๕	๒๕๖
๓๕	๒๕๙	๒๖๐	๒๖๑
๓๖	๒๖๔	๒๖๕	๒๖๖
๓๗	๒๖๙	๒๗๐	๒๗๑
๓๘	๒๗๔	๒๗๕	๒๗๖
๓๙	๒๗๙	๒๘๐	๒๘๑
๔๐	๒๘๔	๒๘๕	๒๘๖
๔๑	๒๘๙	๒๙๐	๒๙๑
๔๒	๒๙๔	๒๙๕	๒๙๖
๔๓	๒๙๙	๓๐๐	๓๐๑
๔๔	๓๐๔	๓๐๕	๓๐๖
๔๕	๓๐๙	๓๑๐	๓๑๑
๔๖	๓๑๔	๓๑๕	๓๑๖
๔๗	๓๑๙	๓๒๐	๓๒๑
๔๘	๓๒๔	๓๒๕	๓๒๖
๔๙	๓๒๙	๓๓๐	๓๓๑
๕๐	๓๓๔	๓๓๕	๓๓๖
๕๑	๓๓๙	๓๔๐	๓๔๑
๕๒	๓๔๔	๓๔๕	๓๔๖
๕๓	๓๔๙	๓๕๐	๓๕๑
๕๔	๓๕๔	๓๕๕	๓๕๖
๕๕	๓๕๙	๓๖๐	๓๖๑
๕๖	๓๖๔	๓๖๕	๓๖๖
๕๗	๓๖๙	๓๗๐	๓๗๑
๕๘	๓๗๔	๓๗๕	๓๗๖
๕๙	๓๗๙	๓๘๐	๓๘๑
๖๐	๓๘๔	๓๘๕	๓๘๖
๖๑	๓๘๙	๓๙๐	๓๙๑
๖๒	๓๙๔	๓๙๕	๓๙๖
๖๓	๓๙๙	๔๐๐	๔๐๑
๖๔	๔๐๔	๔๐๕	๔๐๖
๖๕	๔๐๙	๔๑๐	๔๑๑
๖๖	๔๑๔	๔๑๕	๔๑๖
๖๗	๔๑๙	๔๒๐	๔๒๑
๖๘	๔๒๔	๔๒๕	๔๒๖
๖๙	๔๒๙	๔๓๐	๔๓๑
๗๐	๔๓๔	๔๓๕	๔๓๖
๗๑	๔๓๙	๔๔๐	๔๔๑
๗๒	๔๔๔	๔๔๕	๔๔๖
๗๓	๔๔๙	๔๕๐	๔๕๑
๗๔	๔๕๔	๔๕๕	๔๕๖
๗๕	๔๕๙	๔๖๐	๔๖๑
๗๖	๔๖๔	๔๖๕	๔๖๖
๗๗	๔๖๙	๔๗๐	๔๗๑
๗๘	๔๗๔	๔๗๕	๔๗๖
๗๙	๔๗๙	๔๘๐	๔๘๑
๘๐	๔๘๔	๔๘๕	๔๘๖
๘๑	๔๘๙	๔๙๐	๔๙๑
๘๒	๔๙๔	๔๙๕	๔๙๖
๘๓	๔๙๙	๕๐๐	๕๐๑
๘๔	๕๐๔	๕๐๕	๕๐๖
๘๕	๕๐๙	๕๑๐	๕๑๑
๘๖	๕๑๔	๕๑๕	๕๑๖
๘๗	๕๑๙	๕๒๐	๕๒๑
๘๘	๕๒๔	๕๒๕	๕๒๖
๘๙	๕๒๙	๕๓๐	๕๓๑
๙๐	๕๓๔	๕๓๕	๕๓๖
๙๑	๕๓๙	๕๔๐	๕๔๑
๙๒	๕๔๔	๕๔๕	๕๔๖
๙๓	๕๔๙	๕๕๐	๕๕๑
๙๔	๕๕๔	๕๕๕	๕๕๖
๙๕	๕๕๙	๕๖๐	๕๖๑
๙๖	๕๖๔	๕๖๕	๕๖๖
๙๗	๕๖๙	๕๗๐	๕๗๑
๙๘	๕๗๔	๕๗๕	๕๗๖
๙๙	๕๗๙	๕๘๐	๕๘๑
๑๐๐	๕๘๔	๕๘๕	๕๘๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกันอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางาร้องเรียนเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิเลขที่ ๒๐๒ หมู่ ๒ ตำบลหนองบัวใหญ่  
อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตร์ส จังหวัดชัยภูมิ มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดชื่อหน่วยงาน เช่น การประพดติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/LINE

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ เลขที่ ๒๐๒ หมู่ ๒ ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๘๕๑๔๑๕

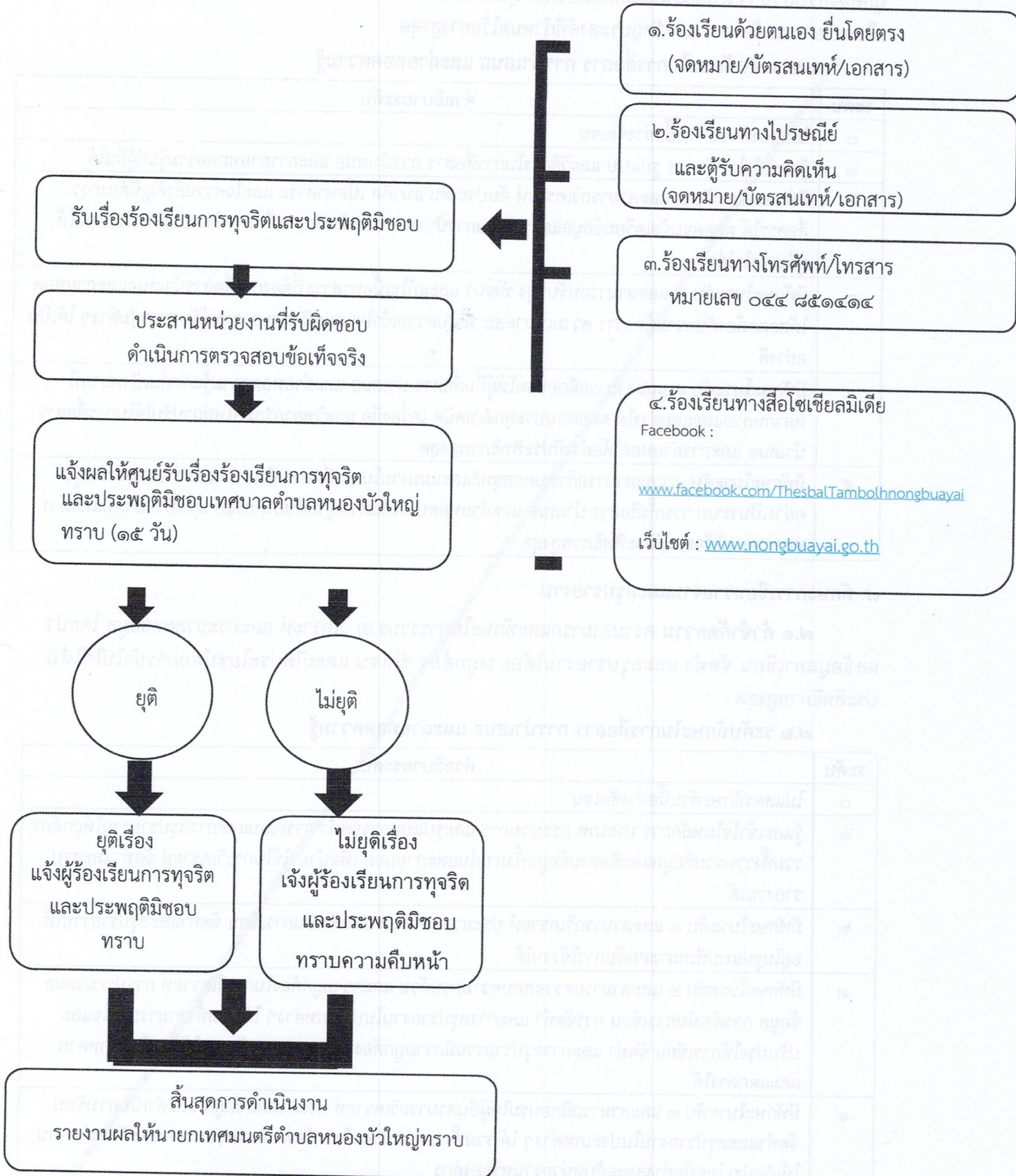
๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

๕) เว็บไซต์ <http://www.nongbuayai.go.th>

๖) Facebook <https://www.facebook.com/ThesbalTambolhnongbuayai>

๗) สายตรงเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ หมายเลข ๐๔๔ ๘๕๑๔๑๕

### ๙.แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียลมีเดีย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหนองบัวใหญ่	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน, ช่วงเวลาการกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ การดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

**๑๔. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วัน ทำการ

**๑๕. แบบคำร้อง**

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารแนบท้าย)

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

เขียนที่ เทศบาลตำบลหนองบัวใหญ่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

เรื่อง.....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว)

.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

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

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ช่องทางการรับเรื่อง  มาด้วยตนเอง  ทางไปรษณีย์  ทางโทรศัพท์  ทางเว็บไซต์

ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน  อื่น ๆ.....

ขอเรียนว่า (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....อายุ.....ปี

สังกัด.....ตำแหน่ง.....ระดับ.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยมีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)