



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

จำลอง เอกราชิต ระพิมพ์  
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง  
เจ้าหน้าที่ประจำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง  
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศประกาศเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เรื่อง นโยบายการรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน



(นายศุภชาติ สายแสง)  
นายกเทศมนตรีตำบลหนองขอนกว้าง  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

|                                                                                |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|
| หลักการและเหตุผล                                                               | ๑        |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่        | ๑        |
| สถานที่ตั้ง                                                                    | ๑        |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                           | ๑        |
| วัตถุประสงค์                                                                   | ๑        |
| คำจำกัดความ                                                                    | ๒        |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                          | ๒        |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                           | ๒        |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ                                  | ๓        |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                          | ๓        |
| ประเภทของเรื่องร้องเรียน                                                       | ๓        |
| การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส                                    | ๓        |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ                                     | ๔        |
| มาตรฐานงาน                                                                     | ๔        |
| แบบฟอร์ม                                                                       | ๔        |
| จัดทำโดย                                                                       | ๔        |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                 | <b>๕</b> |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่     | ๖        |
| แบบฟอร์มคำร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล | ๗        |

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ เทศบาลฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ตำบลหนองขอนกว้าง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน

เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลหนองขอนกว้าง การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เลขที่ ๔๔๔ หมู่ ๑ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง โทร. ๐๔๒๒๑๙๗๖
- นายกเทศมนตรี ๑
- สำนักปลัด ๖
- กองคลัง ๗
- กองช่าง ๘
- กองการศึกษา ๙
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๑๐
- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ๑๐
- แฟก ๐๔๒-๒๑๙๓๘๔
- Email : [nkk\\_sdao@outlook.co.th](mailto:nkk_sdao@outlook.co.th)
- เว็บไซต์ของเทศบาล <https://www.nongkhonkwanglocal.go.th>
- เพจ [www.facebook.com/nongkhonkwangudon](https://www.facebook.com/nongkhonkwangudon)

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบได้แก่ จำสับเอกราชิต ระพิมพ์

**การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                           | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่                                                            | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                  |          |
| <a href="https://www.nongkhonkwanglocal.go.th">https:// www.nongkhonkwanglocal.go.th</a>                                                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                  |          |
| ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง <a href="https://www.facebook.com/nongkhonkwangudon">https://www.facebook.com/nongkhonkwangudon</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                  |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๙๒๔๗๕                                                                                                                   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                                  |          |

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๑๒.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๒.๓ การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

#### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๔.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่เทศบาลตำบลหนองขอนกว้างกำหนดขึ้น

#### ๑๗. จัดทำโดย

ชื่อ จำสับเอกราชิต ระพิมพ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง

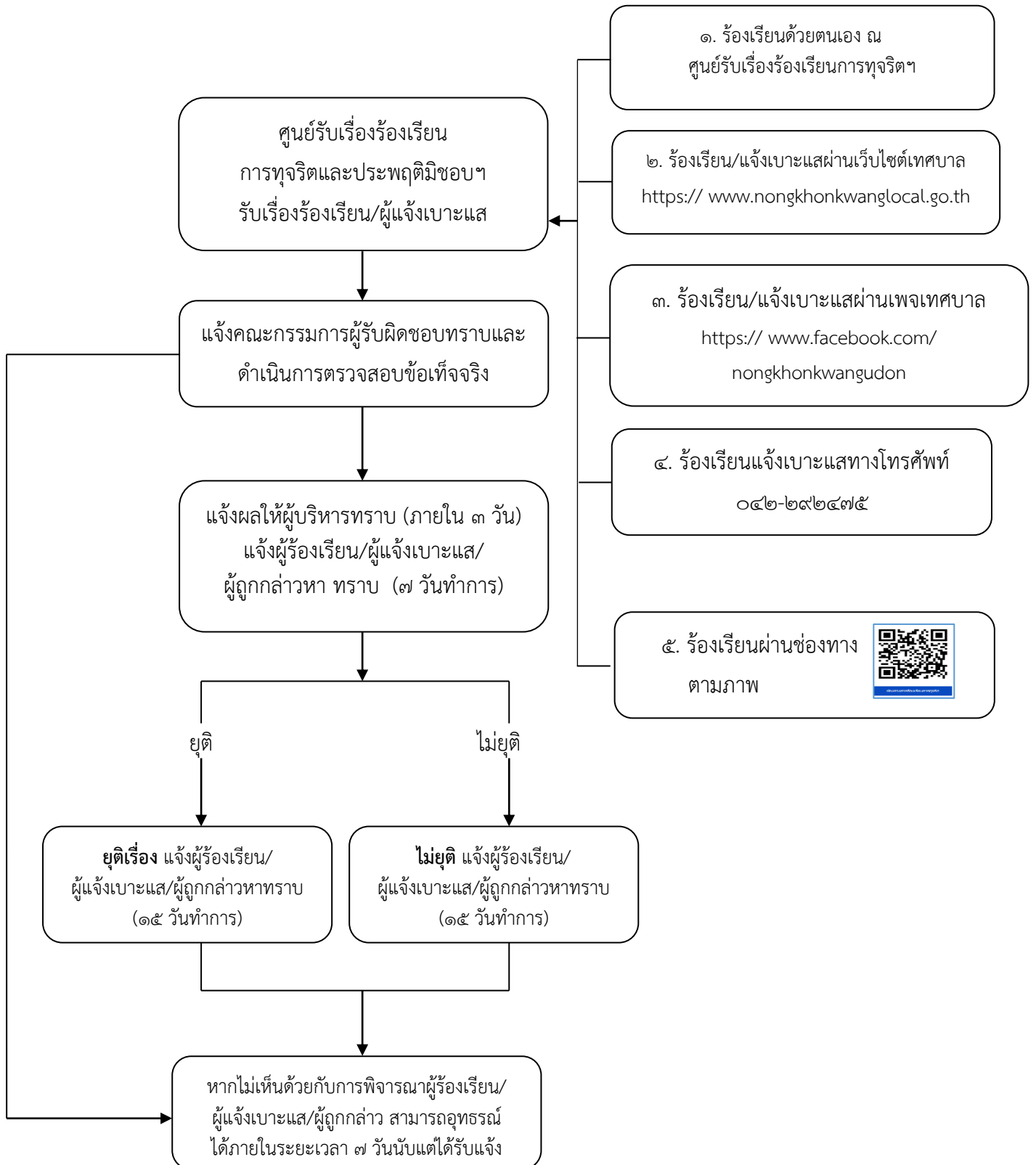
เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๙๒๔๗๕

หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๒๑๙๓๘๔

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่





## แบบฟอร์มคำร้องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....

ตามที่ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี บ้านเลขที่ .....หมู่ที่.....

บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... มีความประสงค์จะ.....

.....  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

## ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

.....  
ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง  
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหนองขอนกว้าง

.....  
ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล.....

.....  
ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบล.....

.....  
ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบล.....

## เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- ( ) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ..... ฉบับ ( ) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ..... ฉบับ  
 ( ) ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน ..... ฉบับ  
 ( ) เอกสารอื่นๆ จำนวน ..... ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับ  
 ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร  
 ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข  
 ๐๔๔-๖๙๑-๕๕๑ ต่อ ๑๐๖ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง                      ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง  
 (.....)                                              (.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

\*\*\*\*\*

## เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- ( ) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ..... ฉบับ ( ) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ..... ฉบับ  
 ( ) ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน ..... ฉบับ  
 ( ) เอกสารอื่นๆ จำนวน ..... ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับ  
 ผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสาร  
 ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข  
 ๐๔๒-๒๙๒-๔๗๕ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง                      ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง  
 (.....)                                              (.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....