



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลกุดบาก

อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลกุดบาก

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลกุดบาก มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลกุดบาก

เทศบาลตำบลกุดบาก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลกุดบากขึ้น เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดบาก ๒๕๓ หมู่ ๑ ตำบลกุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลกุดบาก มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๕. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ / พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลกุดบาก

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลกุดบาก ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลตำบลกุดบาก

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง

และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลกุดบาก

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดบาก ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดบาก รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดบาก เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กุดบาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดบากผ่านช่องทางต่างๆ

## ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๗๘-๔๐๑๕ และทางโทรสาร หมายเลข ๐-๔๒๗๘-๔๐๑๕

- ตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลกุดบาก

- ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีตำบลกุดบาก สำนักงานเทศบาลตำบลกุดบาก ๒๙๓ หมู่ ๑ ถนนสุขาภิบาล ๑ ตำบลกุดบาก อำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐ โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ โดยทางศูนย์รับเรื่องจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ

- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุดบาก [www.kudbak.go.th](http://www.kudbak.go.th) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต

- ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลกุดบาก

๒. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานเทศบาลตำบลกุดบากและนำเสนอไปยังคณะบริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ แจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ รับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔.๓ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูลและให้

คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

**๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ**

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลกุฎบาก สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒. จดหมายทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกเทศมนตรีตำบลกุฎบาก สำนักงานเทศบาลตำบลกุฎบาก ๒๕๓ หมู่ ๑ ตำบลกุฎบาก อำเภอกุฎบาก จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐”

๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๗๘-๔๐๑๕

๔. ทางเว็บไซต์ [www.kudbak.go.th](http://www.kudbak.go.th) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๕. ผู้รับความคิดเห็นของเทศบาลตำบลกุฎบาก

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลกุฎบาก โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/เบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔. พยาน เอกสาร วัตถุ บุคคลที่ชัดเจน

๕. หากข้อเท็จจริงไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ให้ยุติเรื่อง และเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๖. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์จะไม่รับเรื่อง เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจนและเพียงพอสามารถพิจารณา สืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑

๗. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๘. เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานอื่นโดยตรงเป็นการเฉพาะ

๙. เรื่องร้องเรียนต้องเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๐. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของทุกช่องทาง

๑. กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียนโดยละเอียด ดังนี้

-ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน

-วัน เดือน ปี

-ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ

-พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ลงทะเบียนรับหนังสือร้องเรียน (ลับ) เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา

๓. แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการ สืบสวน สอบสวน

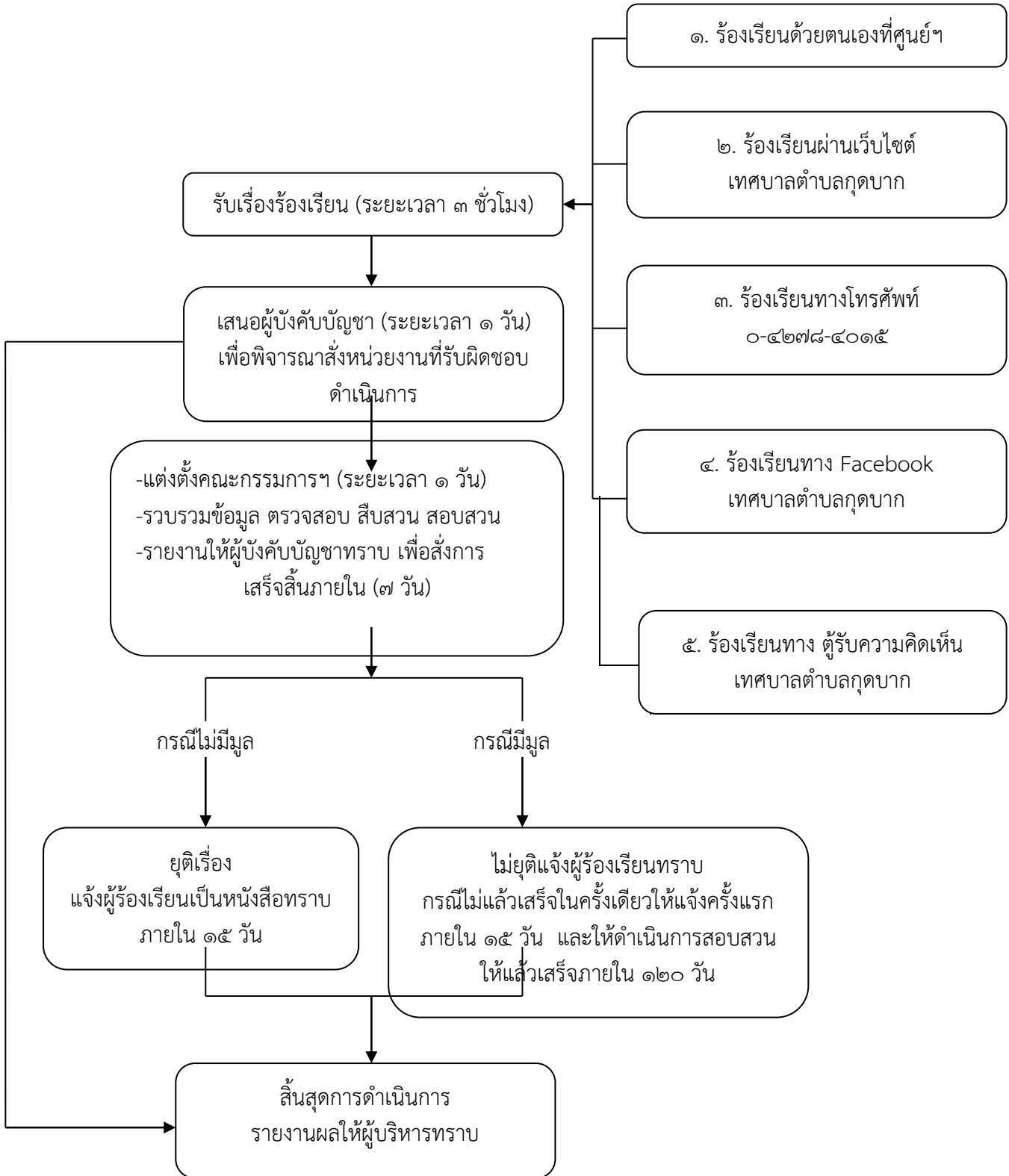
๔. บันทึกรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ

๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๑๑. รายงานผลการดำเนินการประจำปี

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



# แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน .....

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล  
.....อำเภอ.....จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลกุดบากพิจารณาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

เนื่องจาก .....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/เบาะแสตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอ  
ส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนได้แก่

1.....

2.....

3.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ความเห็นหัวหน้าส่วนราชการ

ความเห็นปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางพัทธาณี ทนุจันทร์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นายประยูร หันประดิษฐ์)

ปลัดเทศบาล

ลงชื่อ.....

(นายพิชัย ดาบพิมพ์ศรี)

นายกเทศมนตรีตำบลกุดบาก



ประกาศเทศบาลตำบลลูกดุก

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ตามที่ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารราชการของเทศบาลตำบลลูกดุกเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำมาตรการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ดังนี้

๑. แนวปฏิบัติของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดให้หน่วยงานมีช่องทางกรร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวก เข้าถึงง่าย แก่ประชาชนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน
- ๑.๒ ให้หน่วยงานมีคู่มือและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- ๑.๓ ให้หน่วยงานมีสรุปผลและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีเสนอผู้บังคับบัญชา และเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในสิ้นปีประมณนั้นๆ

๒. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- ๒.๑ ช่องทางการเรียนเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามช่องทาง ดังนี้
  - (๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลลูกดุก เลขที่ ๒๔๓ หมู่ ๑ ถนนสุขาภิบาล ๑ ตำบลลูกดุก อำเภอลูกดุก จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๑๘๐
  - (๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ [www.kudbak.go.th](http://www.kudbak.go.th)
  - (๓) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๗๘-๔๐๑๕
- ๒.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้มีการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมให้ความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้
  - (๑) กรณียังไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยจะสั่งยุติเรื่อง หรือสั่งการให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่เห็นสมควร
  - (๒) กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่คณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่ง
- ๒.๓ กรณีข้อร้องเรียนอยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงาน ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง
- ๒.๔ ให้แจ้งผลดำเนินงานและผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลลูกดุก มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายพิชัย ดาบพิมพ์ศรี)  
นายกเทศมนตรีตำบลลูกดุก