



แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านแทน  
อำเภอบ้านแทน จังหวัดชัยภูมิ

## คำนำ

เทศบาลตำบลบ้านแพน มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเผื่อระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบ้านแพน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการการประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านแพน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. สถานที่ตั้ง	1
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
4. หน้าที่	1
5. วัตถุประสงค์	1
6. คำจำกัดความ	1
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2
9. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
10. ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
11. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
12. การบันทึกข้อร้องเรียน	4
13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	5
14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	5
15. มาตรฐานงาน	5
16. แบบคำร้อง	5
17. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลบ้านแท่น

### 1. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบ้านแท่นมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบ้านแท่น แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านแท่น โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2545 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### 2. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลบ้านแท่น เลขที่ 189 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านแท่น อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ 36190

### 3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านแท่น

### 4. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบ้านแท่น

### 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบ้านแท่น มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### 6. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านแท่น เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบ้านแท่น

“ผู้ร้อง” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลบ้านแท่น หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านแท่น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, เว็บไซต์, Facebook Line

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด 24 ชั่วโมง

## 8. ช่องทางการร้องเรียน

8.1 แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้นแท่น

8.2 ทางไปรษณีย์ ที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านแท่น เลขที่ 189 หมู่ 3 ตำบลบ้านแท่น อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ 36190

8.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044 887021

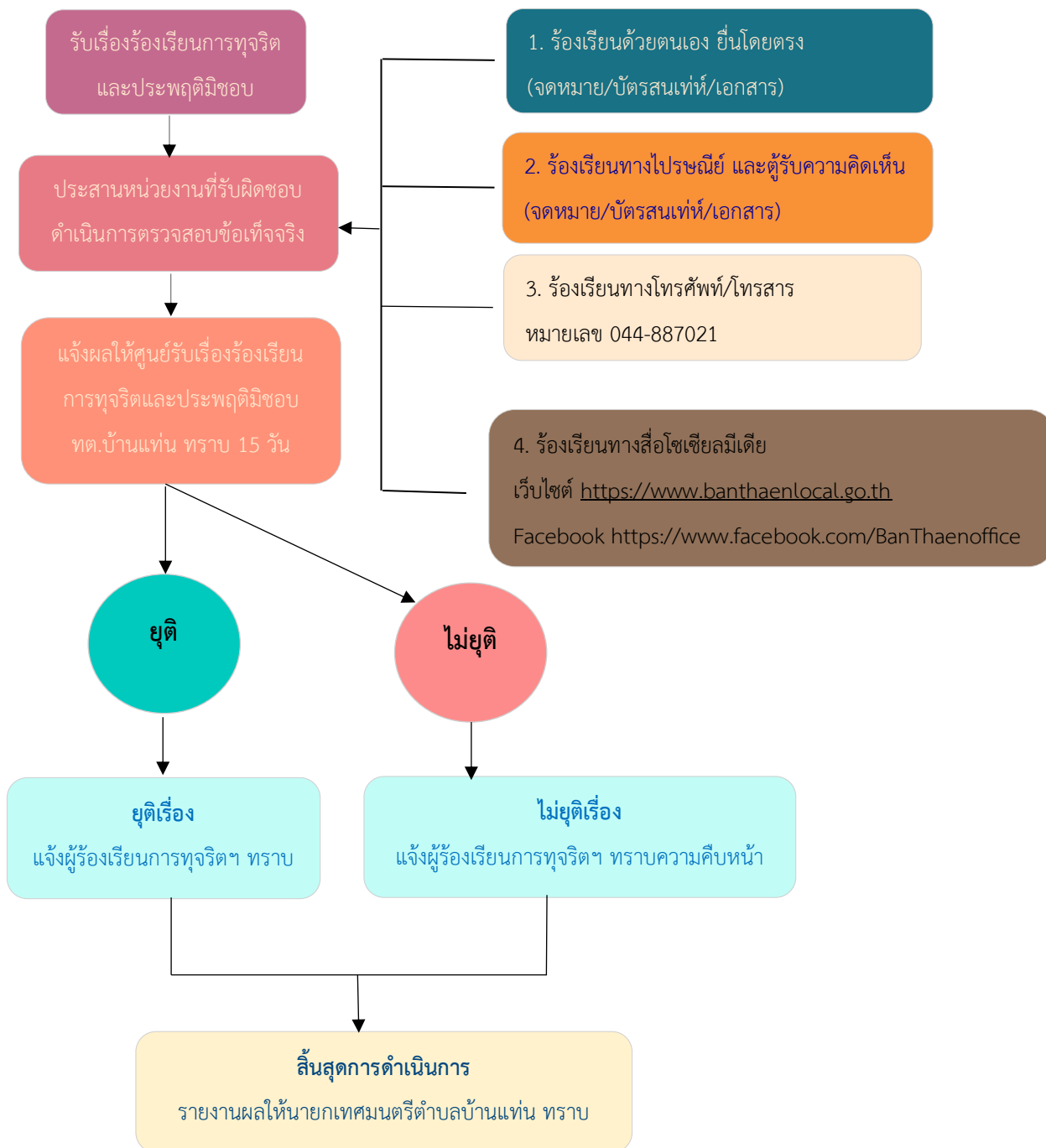
8.4 ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบ้านแท่น

8.5 เว็บไซต์ <https://www.banthaenlocal.go.th>

8.6 Facebook <https://www.facebook.com/BanThaenoffice> (เทศบาลตำบลบ้านแท่น)

8.7 สายตรงเทศบาลตำบลบ้านแท่น หมายเลข 044 887021

## 9. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## 10. ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อโซเชียล	ทุกวันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี	ทุกวันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	

## 11. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- 2) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลบ้านแพน
- 4) เรื่องร้องเรียนที่มีมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐานข้อมูล

## 12. การบันทึกข้อร้องเรียน

- 1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 2) กรอกรายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบ้านแพน

### 13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

2) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### 14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- 1) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- 2) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- 3) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### 15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านแท่น ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

### 16. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสารแนบท้าย)



**แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**เทศบาลตำบลบ้านแท่น อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ**

เขียนที่ เทศบาลตำบลบ้านแท่น

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

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแท่น

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

โดยมีรายละเอียด ดังนี้.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นความจริง  
 ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1).....จำนวน.....ชุด

2).....จำนวน.....ชุด

3).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)