



คู่มือ/แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลหนองแห่ียง  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองแห่่ง จัดทำขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยว กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ในเทศบาลตำบลหนองแห่่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหนองแห่่ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

นางสาวจุฑามาศ ยานะ  
นิติกรปฏิบัติการ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบและกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบนพื้นฐานของธรรมาภิบาล (Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองแห่ียง ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการขอประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล(Good Governance)

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาล ตำบล หนองแห่ียงมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจ กระบวนการจัดการเรี ืองร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและ ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

#### ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลหนองแห่ียง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลหนองแห่ียง

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลหนองแห่ียง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาล ตำบลหนองแห่ียง

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

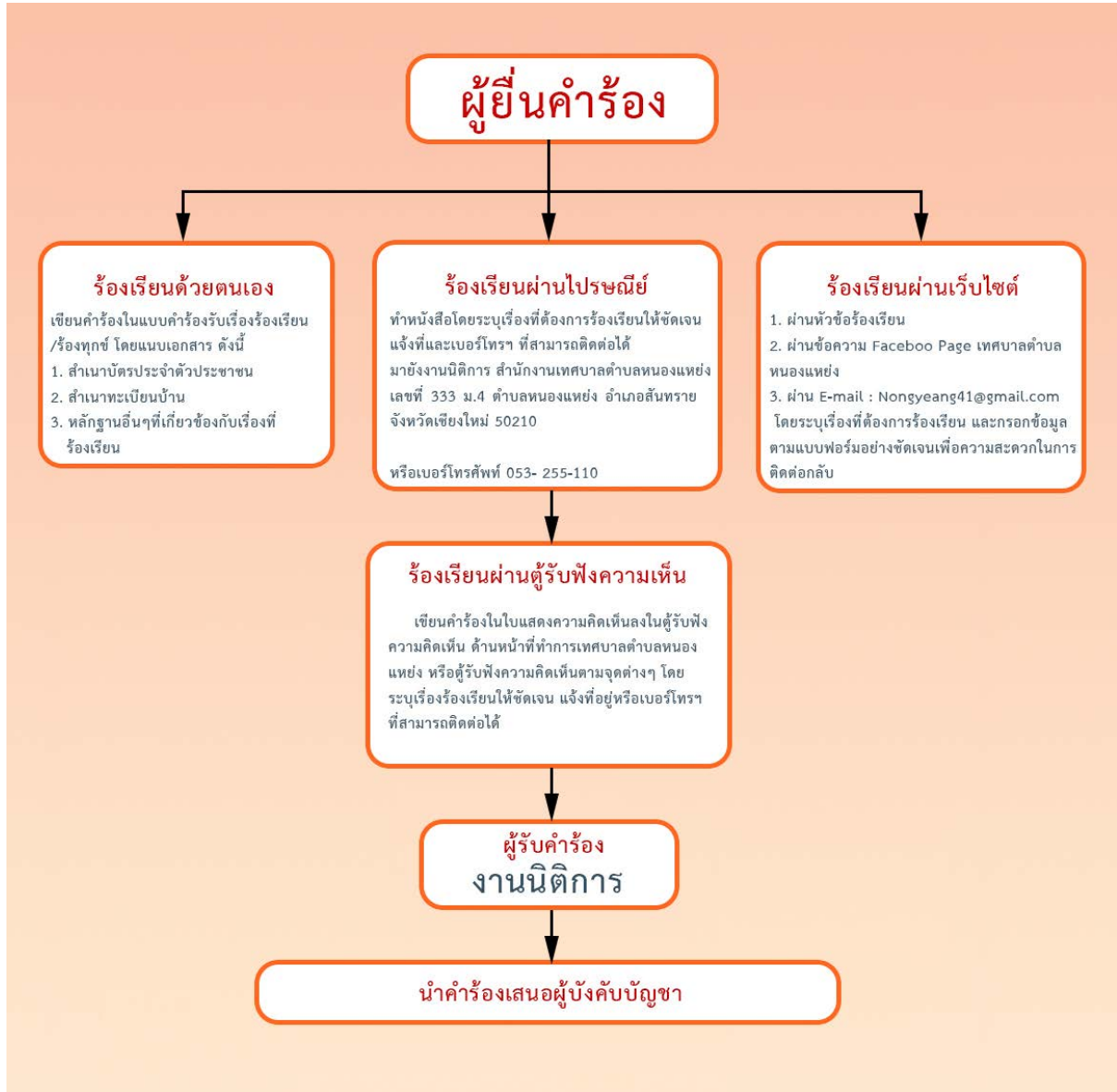
- ๔.๑ ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองแห่
- ๔.๒ ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแห่
- ๔.๓ ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องราวร้องเรียนมาที่ เทศบาลตำบลหนองแห่ เลขที่ ๓๓๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแห่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐
- ๔.๔ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๒๕๕-๑๑๐ โทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๒๕๕-๑๑๐-๑
- ๔.๕ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่
  - ๔.๕.๑ เว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองแห่ (<https://www.nongyaeng.go.th>)
  - ๔.๕.๒ Facebook Page เทศบาลตำบลหนองแห่ (<https://www.facebook.com/NongyaengCM>)
  - ๔.๕.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ([saraban@nongyaeng.go.th](mailto:saraban@nongyaeng.go.th))

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**ขั้นตอนที่ ๑** ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ ในช่องทางที่ ๑

**ขั้นตอนที่ ๒** ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ขั้นตอนที่ ๓** สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่ย์ พิจารณาลงนาม

**ขั้นตอนที่ ๔** ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

**ขั้นตอนที่ ๕** แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ระบุไว้ชัดเจน) ให้ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

**ขั้นตอนที่ ๖** เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองแห่ย์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่ย์

**ขั้นตอนที่ ๗** ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

**ขั้นตอนที่ ๘** จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (ราย ๖ เดือน หรือรายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลหนองแห่ย์

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนิน การรับและติดตามตรวจสอบข้อ ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน ณ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ช่องทางออนไลน์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### ๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองแห่ย์

๓๓๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองแห่ย์ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐ โทร. ๐๕๓ - ๒๕๕ ๑๑๐





**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการเทศบาลตำบลหนองแห่่ง  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่่ง

ข้าพเจ้า ..... อายุ..... ปี  
อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด  
.....โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน  
..... ออกโดย ..... วันออกบัตร ..... วันหมดอายุ  
..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน /แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้ เทศบาลตำบล  
หนองแห่่ง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน /แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต  
ตามข้างต้นเป็น นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรียน /ร้องทุกข์ (ถ้ามี)  
ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด

/จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแห่

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลหนองแห่

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแห่

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)