



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางการให้บริการ  
รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เทศบาลตำบลเขายายศรี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรีสำหรับเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลเขาบายศรีใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เทศบาลตำบลเขาบายศรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน	๔
วิธีการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๖
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	๖
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗ - ๘
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการให้บรรลุถึงเป้าหมายข้างต้น หน่วยงานภาครัฐต้องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเขาบายศรีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรีขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลเขาบายศรี ๔๔/๔ ถนนจรูญวงศ์ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเขาบายศรี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๒๒๑๒๐ โทรศัพท์ : ๐๓๙ - ๔๔๕๐๒๖-๗

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาบายศรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

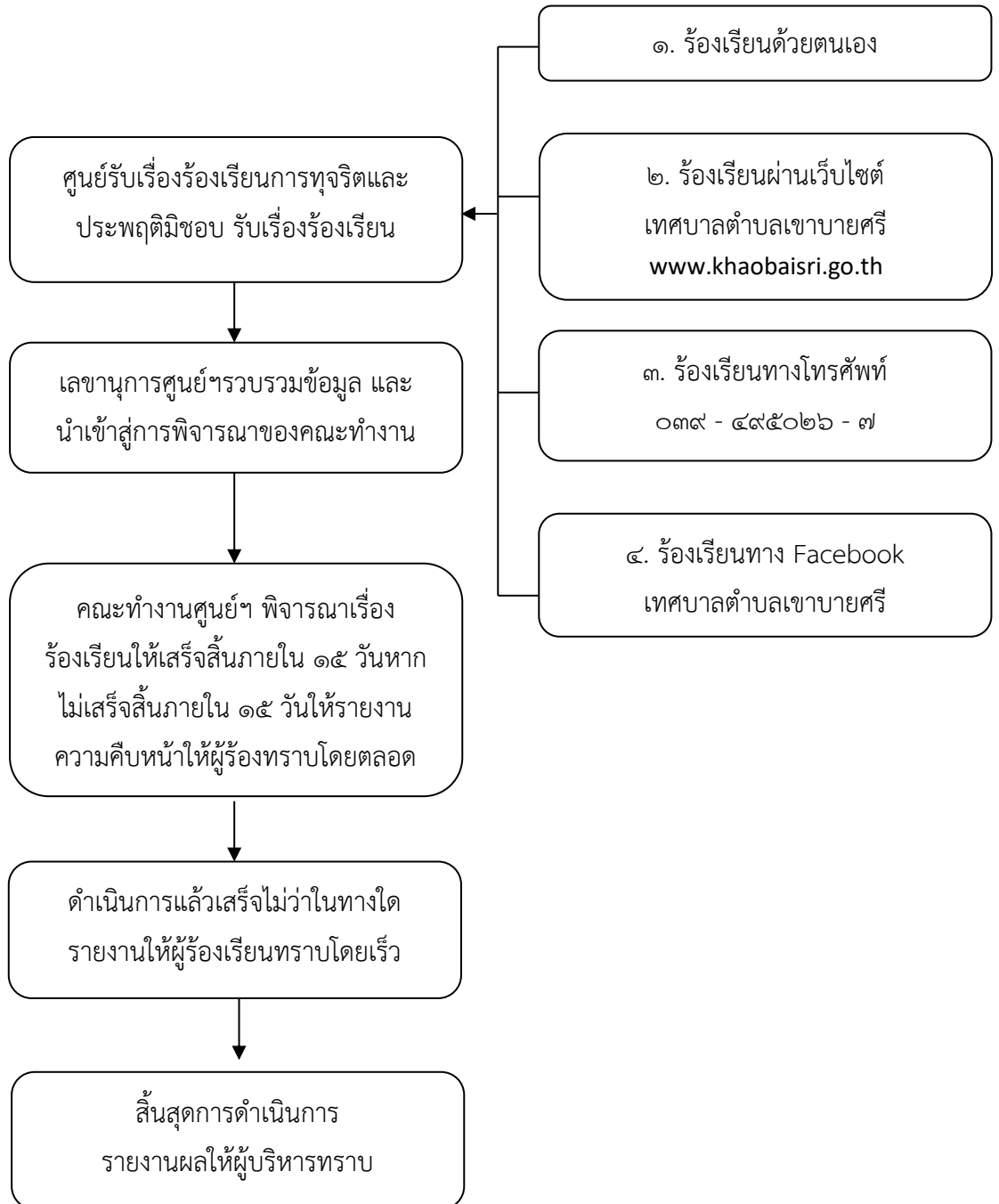
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook หรือ สื่อออนไลน์อื่นๆ

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำเทศบาลตำบลเขาบายศรี

### ๑๐. ช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาบายศรี <a href="http://www.khaobaisri.go.th">www.khaobaisri.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๔๙๕๐๒๖ - ๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลเขาบายศรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๑. การอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ หากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนมาร้องเรียน ณ เทศบาลตำบลเขาบายศรี ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะกระทำเป็นความลับ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

๑๑.๒ ให้อำนวยความสะดวกในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ผู้ร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้อง ช่วงเวลาของการกระทำความผิด เรื่องที่ร้องเรียน (พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ) และสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๑๑.๓ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน หรือหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน จะรายงานความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ

## ๑๒. วิธีการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน	ดำเนินการ	ทันที
๑๒.๒ นำเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้บริหารและเลขานุการศูนย์ฯ	ดำเนินการ	ภายใน ๑ วันทำการ
๑๒.๓ เลขานุการศูนย์ฯ รวบรวมข้อมูลและนำเข้าสู่การพิจารณาของคณะทำงานศูนย์ฯ	ดำเนินการ	โดยเร็ว
๑๒.๔ คณะทำงานศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ	โดยเร็ว
๑๒.๕ รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบ	ดำเนินการ	โดยเร็ว

อนึ่ง ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้รายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตลอด และดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

๑๓.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาบายศรี ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## ๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป



**๑๖. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลเขาบายศรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๗. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ**

ไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการ

**๑๗. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (หน้าถัดไป)

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาบายศรี

ข้าพเจ้า .....อายุ..... ปี

เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... ศาสนา.....

อาชีพ.....

หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....

สถานที่ทำงาน..... เลขที่..... หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย.....

ตำบล/แขวง..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....

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

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง.....

ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด..... หน้า

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

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

จึงขอให้เทศบาลตำบลเขาบายศรี ดำเนินการ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)

ตำแหน่ง .....

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)

ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด.....หน้า

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)

ตำแหน่ง .....

๑๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
- พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๑

ฯลฯ