



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลจันทบเพชร

สำนักปลัดเทศบาลตำบลจันทบเพชร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทเพชรฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทเพชร ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกันเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลจันทเพชร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทบเพชร	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
แบบฟอร์ม	๕
ภาคผนวก	๖
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทบเพชร

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานจนเกินความจำเป็นมีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทบเพชร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจันทบเพชร จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลจันทบเพชร

๔. หน้าที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางให้รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและบริการให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทบเพชร มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมี ประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลจันทเพชร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะการให้ความคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิด การชมเชยการร้องขอข้อมูล

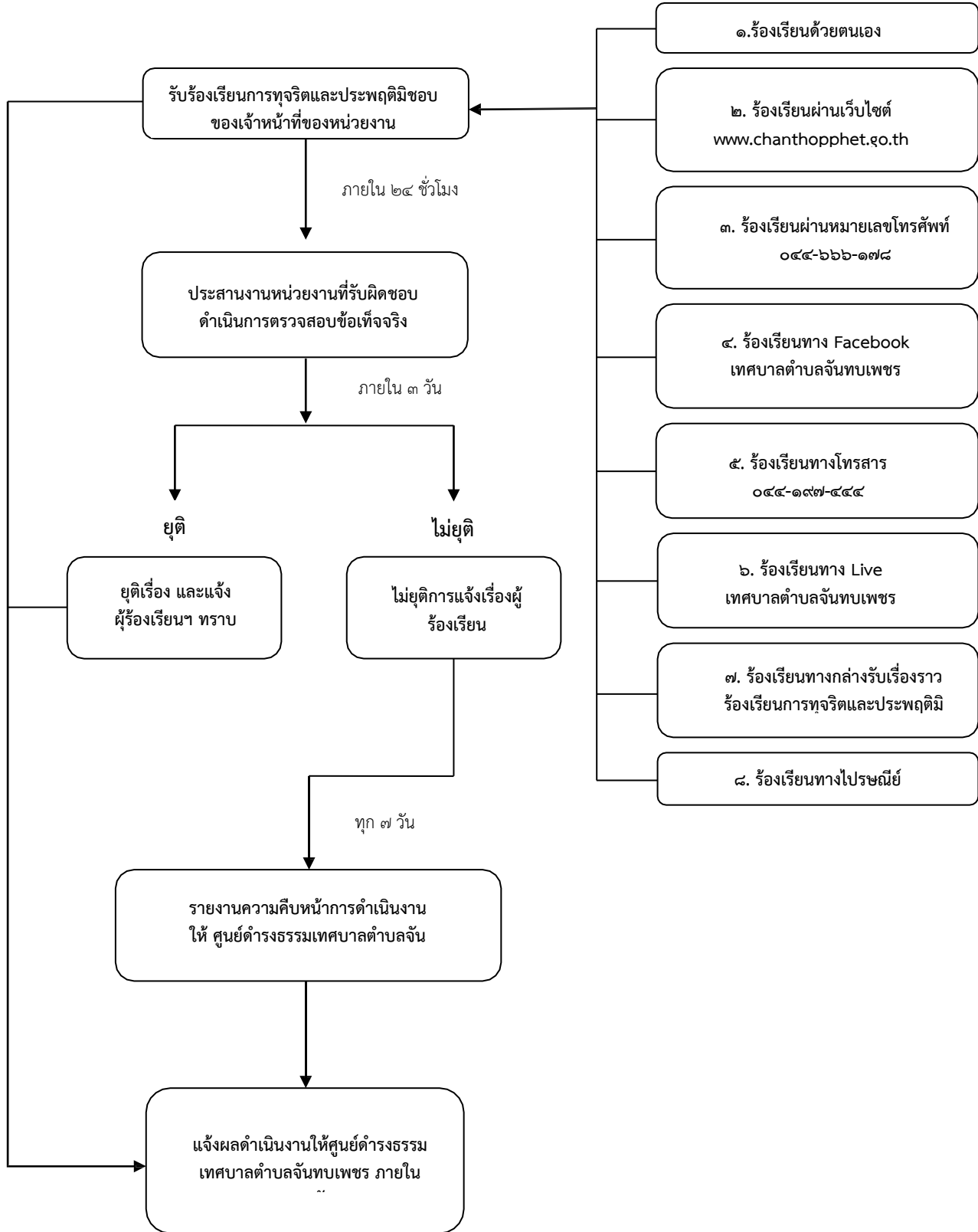
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line

“เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำตามตำแหน่งในเทศบาลตำบลจันทเพชร

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

แผนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลจันทเพชร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่อง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล ตำบล จันทเพชร	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลจันทเพชร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๖-๑๗๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑.๓ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน เทศบาลตำบลจันทเพชร จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ไว้เป็นความลับโดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบหากเรื่องร้องเรียน อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานราย ไตรมาสต่อไปหากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลจันทเพชร ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- นักจัดการงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลจันทเพชร

๑๗. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๑๘. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลจันทเพชร

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๖-๑๗๘
- หมายเลขโทรสาร ๐๔๔-๑๙๗-๔๔๔
- เว็บไซต์ www.chanthopphet.go.th

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

เขียนที่.....
วันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลจันทบเพชร

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์

อาชีพ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑.

.....

.....

๒.

.....

.....

๓.

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑).....จำนวน ชุด

๒).....จำนวน ชุด

๓).....จำนวน ชุด

๔).....จำนวน ชุด

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าถ้อยคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแส
(.....)

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์

เข้าเว็บไซต์ เทศบาลตำบลจันทเพชร www.chanthopphet.go.th

The screenshot shows the website interface for Chanthopphet Municipality. On the left is a vertical navigation menu with icons for home, search, and other functions. The main content area features a header with a ribbon icon, a news section with four articles about community events, and a central section titled 'ข่าวประชาสัมพันธ์' (Public Information News) containing several news items with dates and file icons. On the right side, there is a sidebar with various service links, including 'ช่องทางแจ้งเบาะแสสำนักงาน ป.ป.ช.' (Whistleblower Channel), 'ช่องทางแจ้งเบาะแสสำนักงาน ป.ป.ท.' (Whistleblower Channel), 'ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Report Corruption and Misconduct), 'Service', and 'ความพึงพอใจ' (Satisfaction Survey). A large red arrow points to the 'ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' link.

คลิกเข้าไปที่หัวข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน แล้วกดส่ง

ช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ
****กรุณากรอกรายละเอียดเป็นจริงเพื่อประโยชน์ของท่าน****

chanthophet@gmail.com [คลิกที่นี่](#)

ระบบจะบันทึกและส่งข้อมูลผ่านระบบของ Google เมื่อคุณมีใบสมัครและส่งแบบฟอร์มนี้

*** กรุณาเป็นสาธารณะให้เป็น**

รายการติดต่อ *

คำขอของคุณ

ชื่อ - สกุล *

(Name - Surname)

คำขอของคุณ

อายุ (Age) *

คำขอของคุณ

วัน / เดือน / ปี เกิด *

(Date of Birth)

วันที่

ร.ร/คค/ไม่ระบุ

เลขบัตรประจำตัวประชาชน 4 ตัวท้าย *

(ID Card Name)

คำขอของคุณ

ที่อยู่ (Address) *

คำขอของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ (Phone) *

คำขอของคุณ

อีเมล (E-mail)

คำขอของคุณ

เรื่องที่ต้องการติดต่อ *

คำขอของคุณ

รายละเอียดเพิ่มเติม (ขอสังเขป)
(Description list)

คำขอของคุณ

แนบไฟล์ (ถ้ามี)

มีใบสมัครไฟล์ที่รองรับสูงสุด 5 ไฟล์: PDF, document หรือ image ขนาดสูงสุด 10 MB ต่อไฟล์

[ดูเพิ่มเติม](#)

วันที่ทำการบันทึก *

วันที่

ร.ร/คค/ไม่ระบุ

ส่ง

ส่งแบบฟอร์ม