



# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจอมทอง

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต

## ช่องทาง/วิธีการ

## ขั้นตอน

ผู้ร้องควรแจ้งชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง  
และช่วงเวลาที่มึพดติการทุจริต

## ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน

## ทุจริตเทศบาลตำบลจอมทองรับเรื่อง

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : งานนิติกร สำนักปลัดฯ  
(พิจารณาคำร้อง ๑ วัน)

## ตรวจสอบ/ดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ : นายอนันต์ โพธิ์คำ (นิติกร)

(งานนิติกรตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยรับผิดชอบ ๑ วัน)

[www.chomthong.go.th](http://www.chomthong.go.th)

หัวข้อ “ร้องเรียนทุจริต”

Facebook :

ChomThongMunicipality

หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่ ทต.จอมทอง

ร้องเรียนที่หมายเลขโทรศัพท์

๐๕๓-๓๔๑๘๙๐ ต่อ ๑๓

ทางไปรษณีย์ :

เทศบาลตำบลจอมทอง

๒๙๙ ม.๔ ต.บ้านหลวง อ.จอมทอง

จ.เชียงใหม่ ๕๐๑๖๐

ไม่จำกัดรูปแบบ/สามารถกรอกแบบฟอร์มในเว็บไซต์

ยุติเรื่อง

แจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ไม่ยุติเรื่อง

ดำเนินการ/วินัย/อาญา/รายงาน

แจ้งผู้ร้องทราบ

(แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน)

## ค้ำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

# หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทองมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทอง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการ เป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน ในภาครัฐมากขึ้น

**สถานที่ตั้ง** เทศบาลตำบลจอมทอง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทองอย่างรวดเร็ว

วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทองเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

# วัตถุประสงค์

๑.เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๒.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลจอมทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

# คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดเชียงใหม่

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลจอมทองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลจอมทอง, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๘๙๐ เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลจอมทอง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลจอมทอง เช่น พบเห็นการกระทำความผิดด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลจอมทอง, การร้องเรียนทางเว็บไซต์ [www.chomthong.go.th](http://www.chomthong.go.th) /Face Book: เทศบาลตำบลจอมทอง,ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๘๙๐ Fax. ๐๕๓-๓๔๒๒๗๓

๒.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๓.หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔.หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๕.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

เทศบาลตำบลจอมทอง  
ด.บ้านหลวง อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่  
เทศบาลตำบลจอมทอง เป็นเมืองแห่งสังคมคุณงาม และบริหารงานหลักธรรมาภิบาล

หน้าหลัก นโยบายผู้บริหาร แนะนำสำนักงาน ข้อมูลพื้นฐาน เว็บไซต์ ติดต่อประสานงาน ร้องเรียนทุจริต

ร้องเรียนทุจริต

ท่านสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตถึง เทศบาลตำบลจอมทอง ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ ข้อมูลการติดต่อของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลโดยตรง และข้อมูลดังกล่าวจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

ส่งร้องเรียนทุจริตได้ที่

ชื่อ :

เบอร์โทร :

อีเมล :

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล :

รหัสป้องกัน :

ร้องเรียนทุจริต

ท่านสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตถึง เทศบาลตำบลจอมทอง ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มข้างล่างนี้ ข้อมูลการติดต่อของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลโดยตรง และข้อมูลดังกล่าวจะไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ

ส่งร้องเรียนทุจริตได้ที่

ชื่อ :

เบอร์โทร :

อีเมล :

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล :

รายละเอียด :

รหัสป้องกัน :

นายเฉลิมเกียรติ ทิศา  
ปลัดเทศบาล (ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีตำบลจอมทอง)

ร้องเรียนที่เทศบาลตำบล -จอมทอง  
-Facebook: chomthong municipality  
053 ทางโทรศัพท์ --341890  
- นายทฯ 085-5876941  
- [www.chomthong.go.th](http://www.chomthong.go.th)

# หลักเกณฑ์การร้องเรียนและรายละเอียดที่ผู้ร้องควรรู้

๑. ผู้ร้องเรียนควรแจ้งรายละเอียดของข้อมูล

๑) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง

๒) ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

## การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือเอกสารตามที่ผู้ร้องเรียนจัดทำ ไม่จำเป็นต้องกำหนดรูปแบบ แต่ควรมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ระยะเวลาติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป



# การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

## ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลจอมทอง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : นายอนันต์ โพธิ์คำ นิติกรชำนาญการพิเศษ

## มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

### ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลจอมทอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๓๔๑๘๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www. chomthong.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-