



คู่มือ  
แนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลวังศาลา  
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

## คำนำ

เทศบาลตำบลวังศาลา มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลวังศาลา แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจเทศบาลตำบลวังศาลา

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลวังศาลา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลวังศาลา

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลวังศาลา มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลวังศาลา แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางร้องเรียนเทศบาลตำบลวังศาลา โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

### ๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังศาลา

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลวังศาลา

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลวังศาลามีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

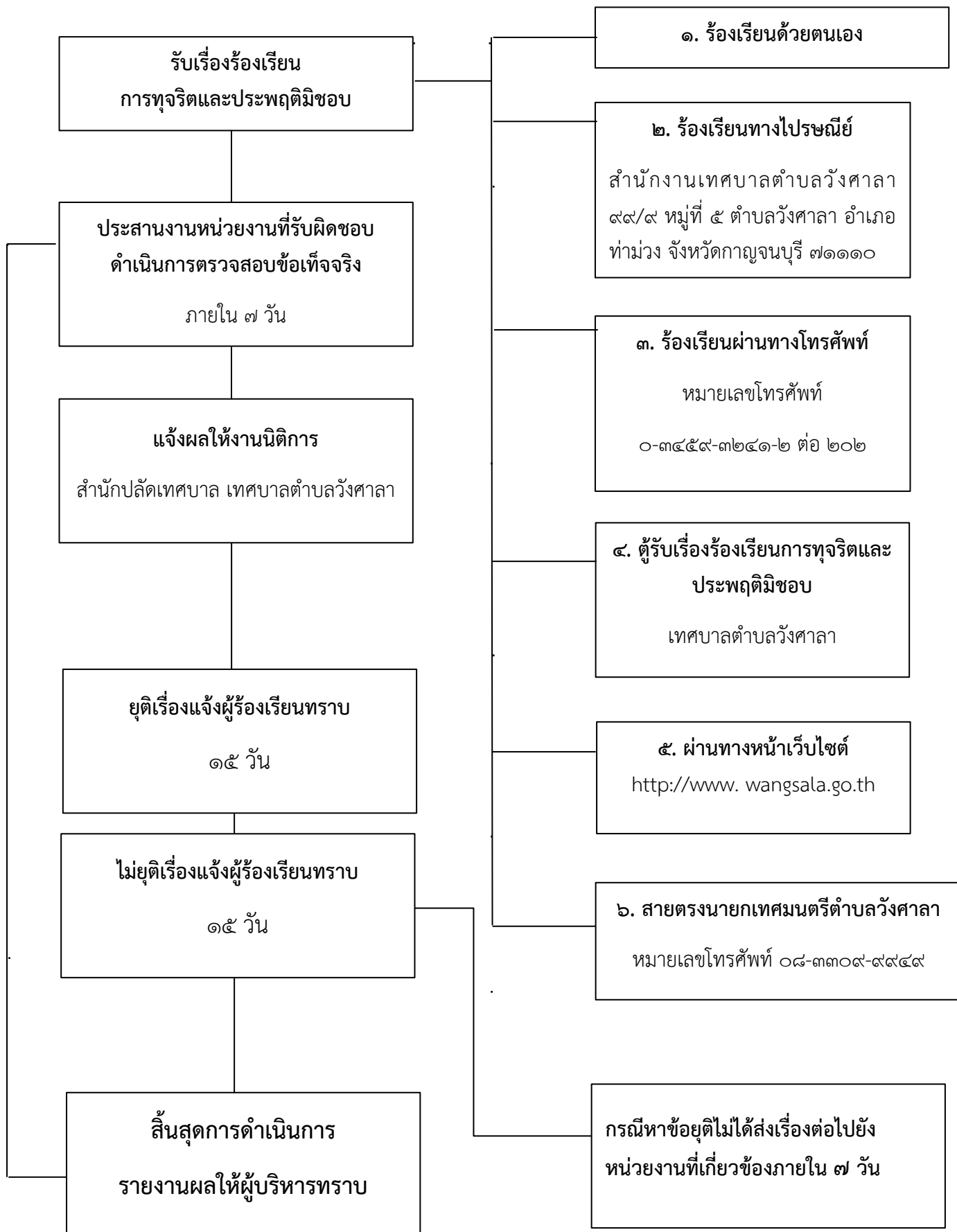
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลวังศาลา ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

**๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลวังศาลา
- ๒) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลวังศาลา ๙๙/๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๔๕๙-๓๒๔๑-๒ ต่อ ๒๐๒
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลวังศาลา
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.wangsala.go.th>
- ๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลวังศาลา หมายเลข ๐๘-๓๓๐๙-๙๙๔๙

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทาง แจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านผู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานประชาสัมพันธ์ /งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี ตำบลวังศาลา	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### ๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน อายุ อาชีพ และหมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)
- ๒) กรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน สังกัดพฤติการณ์ของผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน
- ๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป



**๑๓. มาตรฐานงาน**

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังศาลาดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

## แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังศาลา

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อาชีพ.....หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้.....

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน.....

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

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย