



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านเคี้ยว

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิ ชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 55 หมู่ 1 ตำบล บ้านเตื่อ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ 36120 2) เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ <http://www.tambonbandua.go.th/> 3) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ได้ทบทวน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธี ปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของเจ้าหน้าที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ตลอดจนประโยชน์อันจะเกิดแก่ประชาชนผู้อาจจะได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านเตื่อเพื่อใช้เป็นแนวทางในการรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง ทางคณะผู้จัดทำจึงหวังเป็น อย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิ ชอบนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนประชาชนต่อไป

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านเตื่อทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนด เป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วาง ไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึง พอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นาไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี 6 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 55 หมู่ 1 ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอ เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ 36120 2) เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส <http://www.tambonbandua.go.th/> เรื่อง ทุจริตคอร์รัปชั่น เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ 3) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ” 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตใน เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ 5) โทรศัพท์หมายเลข 044 869 096 และ 6) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง ณ ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตเทศบาลตำบลบ้าน เตื่อจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้าง ภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านเตือเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบและมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

- 1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- 4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
- 5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

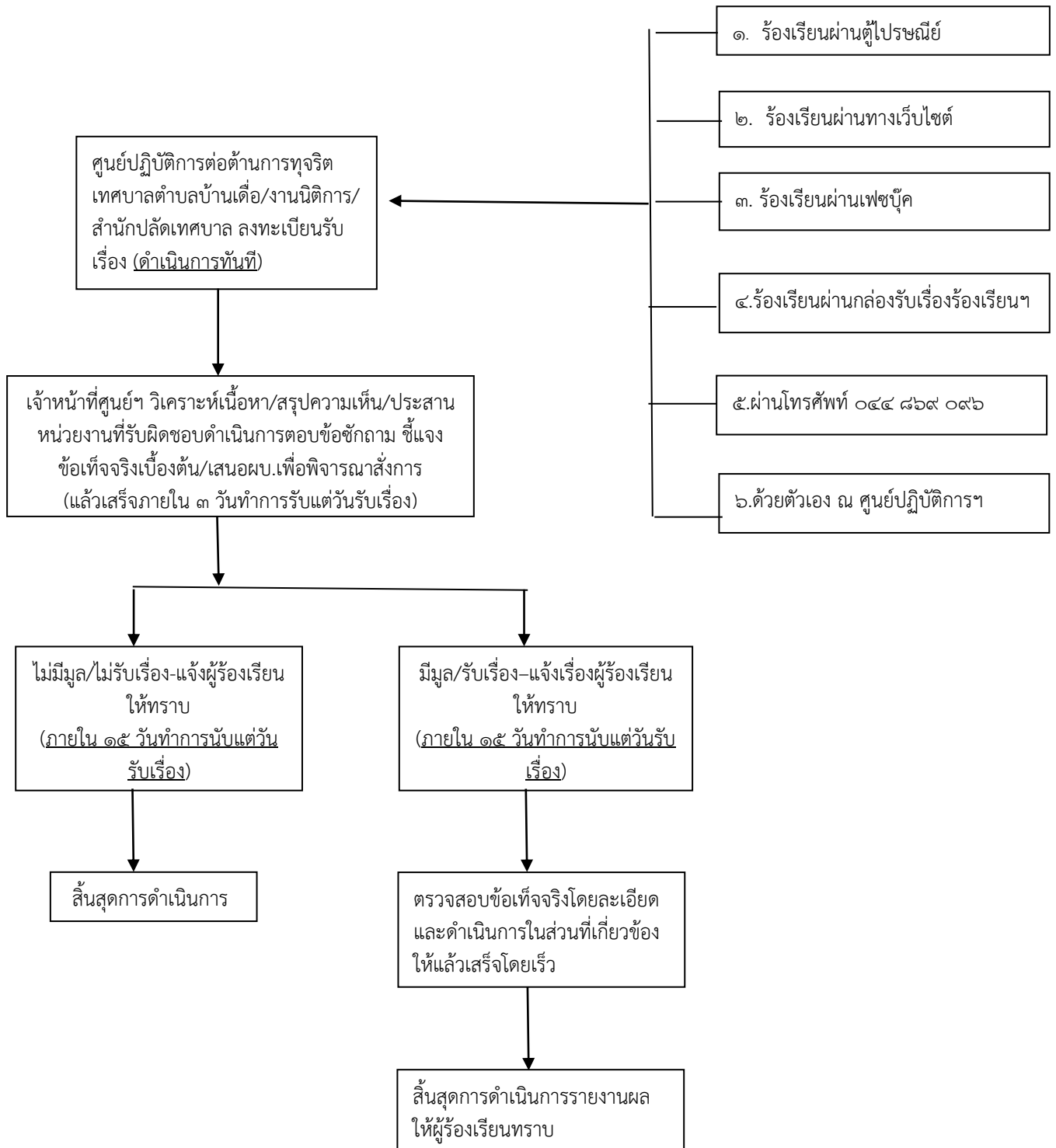
- 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 55 หมู่ 1 ตำบลบ้านเตื่อ อำเภอกะษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ 36120
- 2) เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ  
<http://www.tambonbandua.go.th>
- 3) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ”
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ
- 5) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 044 869 096
- 6) ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

#### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- 5) ระบุ ชื่อ สกุล เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง

## 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบล บ้านเตื่อ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล สรุปความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล แจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล รับรายงานและ ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เก็บข้อมูลในระบบ สารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จัดเก็บเรื่อง

## 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข และแจ้งผู้ร้อง	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน กล้องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตฯ	ทุกครั้ง	ภายใน 15 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ  
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ  
๓๖๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศบาลตำบลบ้านเตื่อ

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี .....อยู่  
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....  
โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....ออก  
โดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง  
เรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต กรณี (นาย/นาง/นางสาว).....  
ตำแหน่ง.....สังกัด.....ได้กระทำการ/มีพฤติการณ์ในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตดังกล่าวข้างต้น  
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาข้างต้นต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

เรียนนายก...

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตี๋

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเตี๋

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

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

ลงชื่อ.....  
(.....)

ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเตี๋

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

ลงชื่อ.....  
(.....)