



**คู่มือ**

แนวทางการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลแม่ต๋ืน อำเภอสี จังหวัดลำพูน  
053-008111 ต่อ 104 หรือ 053-008235

[www.tb-maetuen.go.th](http://www.tb-maetuen.go.th)



## คำนำ

เทศบาลตำบลแม่ตื่น อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

1.ทางตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตื่น เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ตื่น อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน 51110

2.ทาง Website  [www.tb-maetuen.go.th](http://www.tb-maetuen.go.th)

3.ทาง Facebook เพจ เทศบาลตำบลแม่ตื่น

4.กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลแม่ตื่น ชั้น 2

5.สายตรง นายกเทศมนตรีตำบลแม่ตื่น โทรศัพท์ 080-1273198 หรือ ปลัดเทศบาล โทรศัพท์ 081-8852898 หรือ โทรศัพท์ 053-008111

เทศบาลตำบลแม่ตื่น ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) ที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลแม่ตื่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบ

งานแผนและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลแม่ตื่น

เทศบาลตำบลแม่ตื่น อำเภอเถลิง จังหวัดลำพูน

## บทที่ 1

### 1. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแม่ตื่น มีบทบาทหน้าที่ หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ตื่นทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี 5 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.ทางตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตื่น เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ตื่น อำเภอสี จังหวัดลำพูน 51110 2.ทาง Website [www.tb-maetuen.go.th](http://www.tb-maetuen.go.th) 3.ทาง Facebook เพจ เทศบาลตำบลแม่ตื่น 4.กรณีร้องเรียนด้วยตนเองที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลแม่ตื่น ชั้น 2 5.สายตรง นายกเทศมนตรีตำบลแม่ตื่น โทรศัพท์ 080-1273198 หรือ ปลัดเทศบาล โทรศัพท์ 081-8852898 หรือ โทรศัพท์ 053-008111

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ตื่น จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมเทศบาลตำบลแม่ตื่น เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล Good Governance ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมีมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ติดตามและประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### 4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1. ทางตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ตื่น เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ตำบลแม่ตื่น อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน 51110

2. ทาง Website [www.tb-maetuen.go.th](http://www.tb-maetuen.go.th)

3. ทาง Facebook เพจ เทศบาลตำบลแม่ตื่น

4. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลแม่ตื่น ชั้น 2

5. สายตรง นายกเทศมนตรีตำบลแม่ตื่น โทรศัพท์ 080-1273198 หรือ ปลัดเทศบาล โทรศัพท์ 081-8852898 หรือ โทรศัพท์ 053-008111

### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

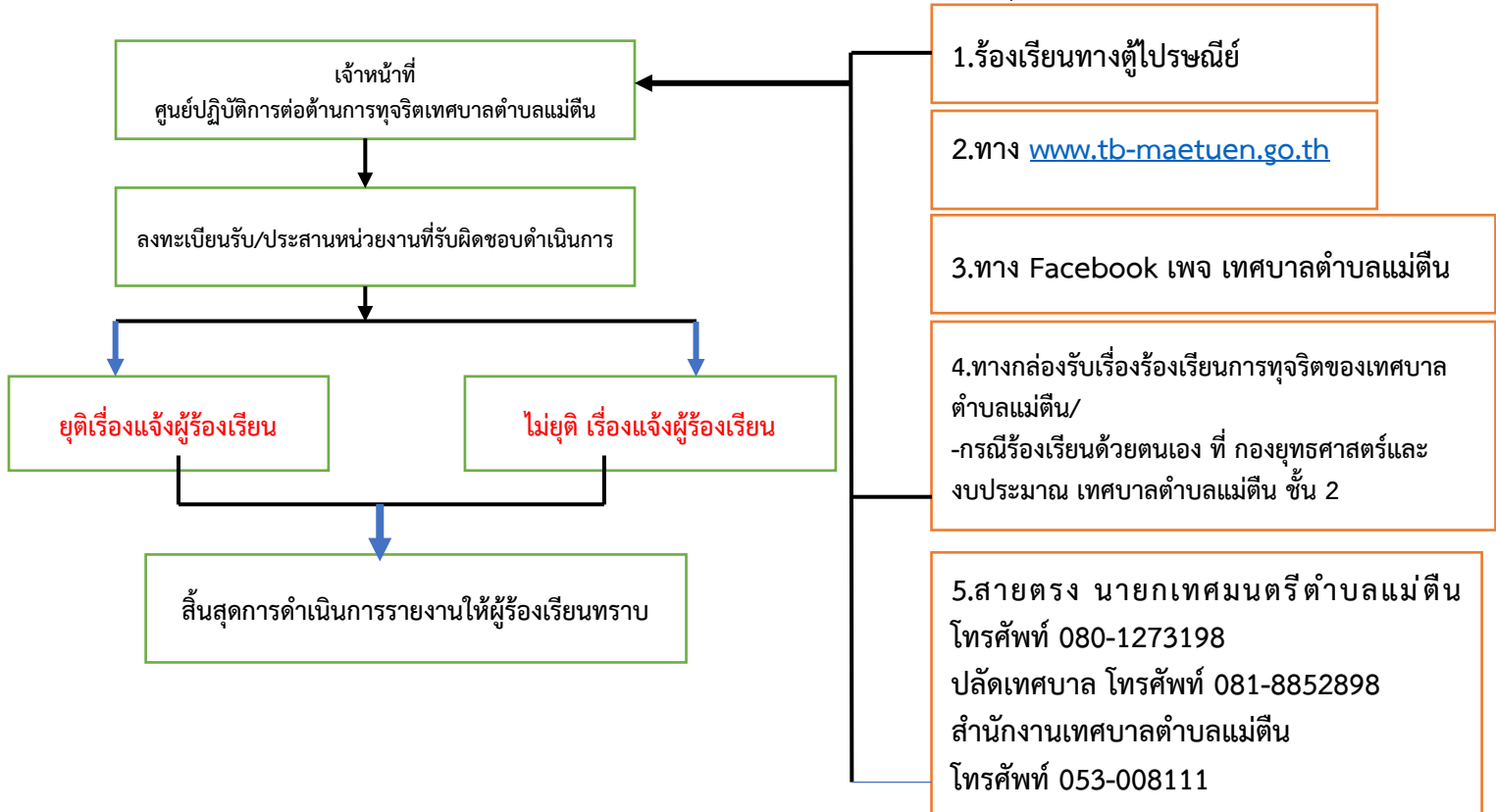
3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี  
 มูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่  
 จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

### 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต



### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ต๋อน รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

5.เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6.เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8.เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### 8.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนสายตรงนายกเทศมนตรี/ปลัดเทศบาล/เทศบาลตำบลแม่ต๋ืน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลแม่ตื่น  
อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน 51110

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่ตื่น

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....วันที่หมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลแม่ตื่น พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย  
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

1.....จำนวน.....ชุด

2.....จำนวน.....ชุด

3.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต

หรือสามารถกรอกแบบฟอร์มอัตโนมัติได้ที่ [www.tb-maetuen.go.th](http://www.tb-maetuen.go.th) หากไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้ด้วยตนเอง  
เราสามารถกรอกแบบฟอร์มได้ที่หน้า WEB ของเทศบาลตำบลแม่ตื่น ตามเมนูที่แจ้งไว้

คลิกที่ เมนู

ร้องเรียนการทุจริต  
ของข้าราชการ  
พนักงานเจ้าหน้าที่

## แบบร้องเรียน ข้าราชการ/พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ของ เทศบาลตำบลแม่ตืน อำเภอสี จังหวัด ลำพูน กรณีการประพฤติมิชอบ/การละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่/การกระทำทุจริต

โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน (ทาง เทศบาลตำบลแม่ตืน อำเภอสี จังหวัดลำพูน จะเก็บข้อมูลส่วนตัว  
ของท่านไว้เป็นเป็นอย่างดี หากท่านไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองโปรดระบุไว้ในส่วนท้ายของแบบ  
ฟอร์มนี้)



✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

คำนำหน้า

- นาย
- นาง
- นางสาว
- อื่นๆ

ชื่อ- นามสกุล \*

คำตอบของคุณ



**อายุ**

คำตอบของคุณ

**ที่อยู่**

คำตอบของคุณ

**โปรดระบุเรื่องที่ร้องเรียน**

คำตอบของคุณ

**โปรดระบุชื่อข้าราชการ/พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ที่ประพฤติมิชอบ**

คำตอบของคุณ

**เบอร์โทร/หรืออีเมล ที่ติดต่อสะดวก**

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม