



ประกาศเทศบาลตำบลควนขนุน  
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

\*\*\*\*\*

ตามที่ได้มียุทธศาสตร์ชาติกำหนดให้มีมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ฯ ให้เกิดเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลควนขนุนจึงตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในการต่อต้านการทุจริต ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลควนขนุนต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ดาบตำรวจ

(วิทศน์ ทองพูล)

นายกเทศมนตรีตำบลควนขนุน

๘ ม.ค. ๖๖



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ  
(ฉบับปรับปรุง)

เทศบาลตำบลควนขนุน  
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

# คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลควนขนุน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลควนขนุนเป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เทศบาลตำบลควนขนุน  
มกราคม ๒๕๖๖

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลควนขนุน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

---

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลควนขนุน อาทิ การประพฤตินิยมหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลควนขนุน

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลควนขนุน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ เทศบาลตำบลควนขนุน

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลชัดเจน

## ๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑. ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเองกับงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลควนขนุน เลขที่๒๒๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐

๒. ช่องทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ เทศบาลตำบลควนขนุน” สำนักงานเทศบาลตำบลควนขนุน เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๕ อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือโทรสาร หมายเลข ๐๗๔-๖๘๑-๕๒๕ ต่อ ๑๐๕๖ ในวันและเวลาราชการ หรือทางโทรสาร ๐๗๔-๖๘๒-๖๗๕

๔. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลควนขนุน

๕. ระบบร้องทุกข์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทางเว็บไซต์ของเทศบาล <https://www.khuanphanuncity.go.th/default.asp> หรือ [www.facebook.com/](http://www.facebook.com/) เทศบาลตำบลควนขนุน อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

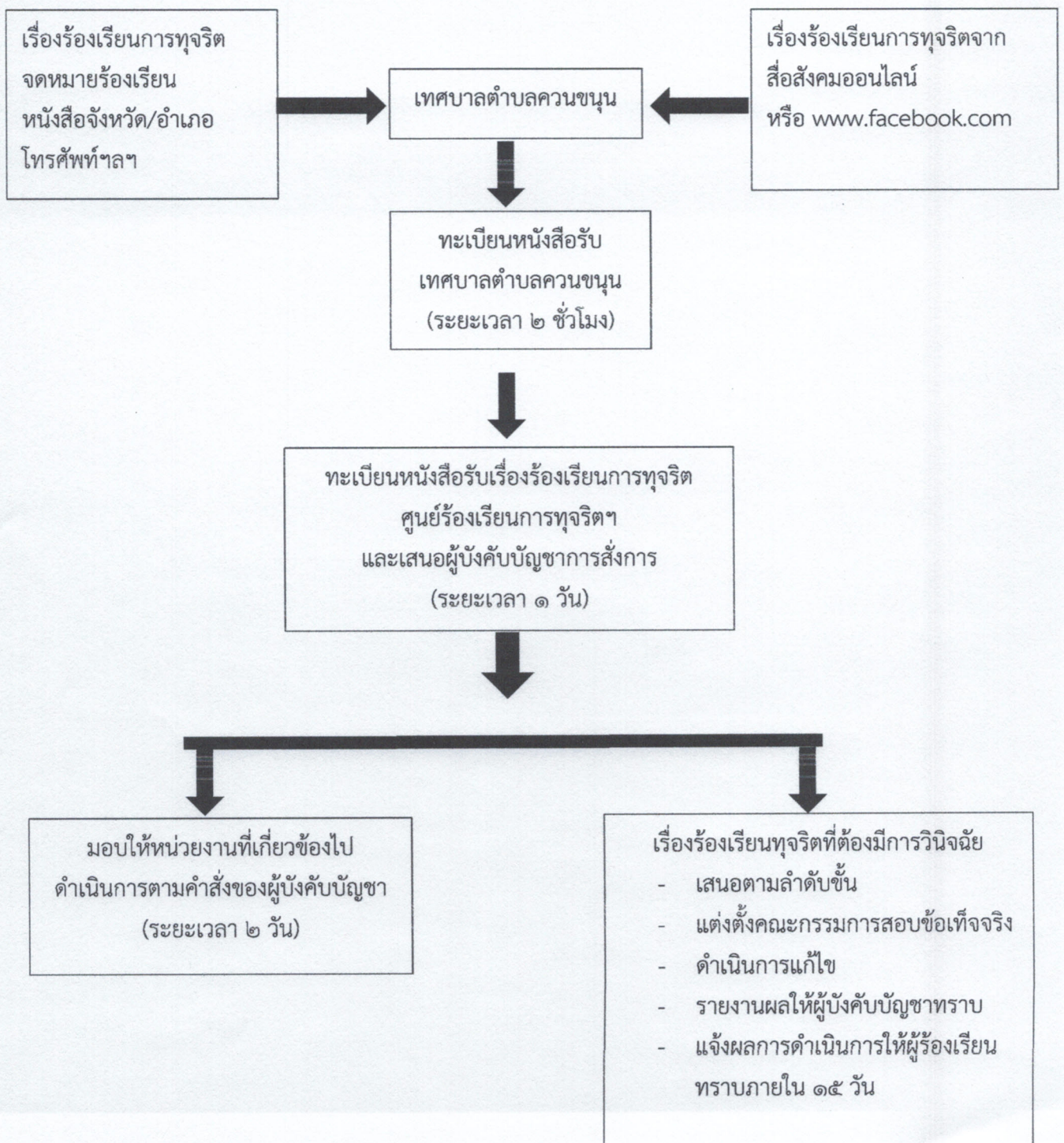
๖. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail): [kuankhanun๙๓๑๑๐@gmail.com](mailto:kuankhanun๙๓๑๑๐@gmail.com)

๗. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควนขนุน,ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี

- ๘. Call Center ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรม มท.
- ๙. สายด่วนของรัฐบาล โทร.๑๑๑๑

#### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลควนขนุน



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลควนขนุน
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลควนขนุน
- ๓) แจ้งคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลควนขนุนจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลควนขนุน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลควนขนุน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๖๘๑-๕๒๕-	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี ๐๗๔-๖๘๑-๕๒๕ ต่อ ๑๐๕๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลควนขนุน

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไป ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้พิพากษาหรือมีคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่มีการระบุชี้แจงว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด ชื่อ-สกุล คือผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลควนขนุน



### ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักปลัดเทศบาลให้หน่วยงานนั้น รายงานผลให้ผู้ร้องทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยรายงาน ให้นายกเทศมนตรีตำบลควนขนุนทราบในรอบ ๖ เดือน

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

# ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ  
ประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลควนขนุน  
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลควนขนุน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริต  
หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลตำบลควนขนุน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่ง  
เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)