

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและ
มาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ
ทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ก. ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

ข. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับ
การทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

ง. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ
เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา
หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

➡ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

๒) ส่งข้อร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เลขที่ ๔๕๙ หมู่ที่ ๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๑๓๐

๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ www://khoksungsampan.go.th/ ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน (E-mail) : saraban@khoksungsampan.go.th

๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๔๖๓๑๐๑

๕) ร้องเรียนผ่านทาง facebook : งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

-เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

-การบันทึกเรื่องร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์

ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

-ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

-การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

-การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี



ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกเทศมนตรีตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ทราบและพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

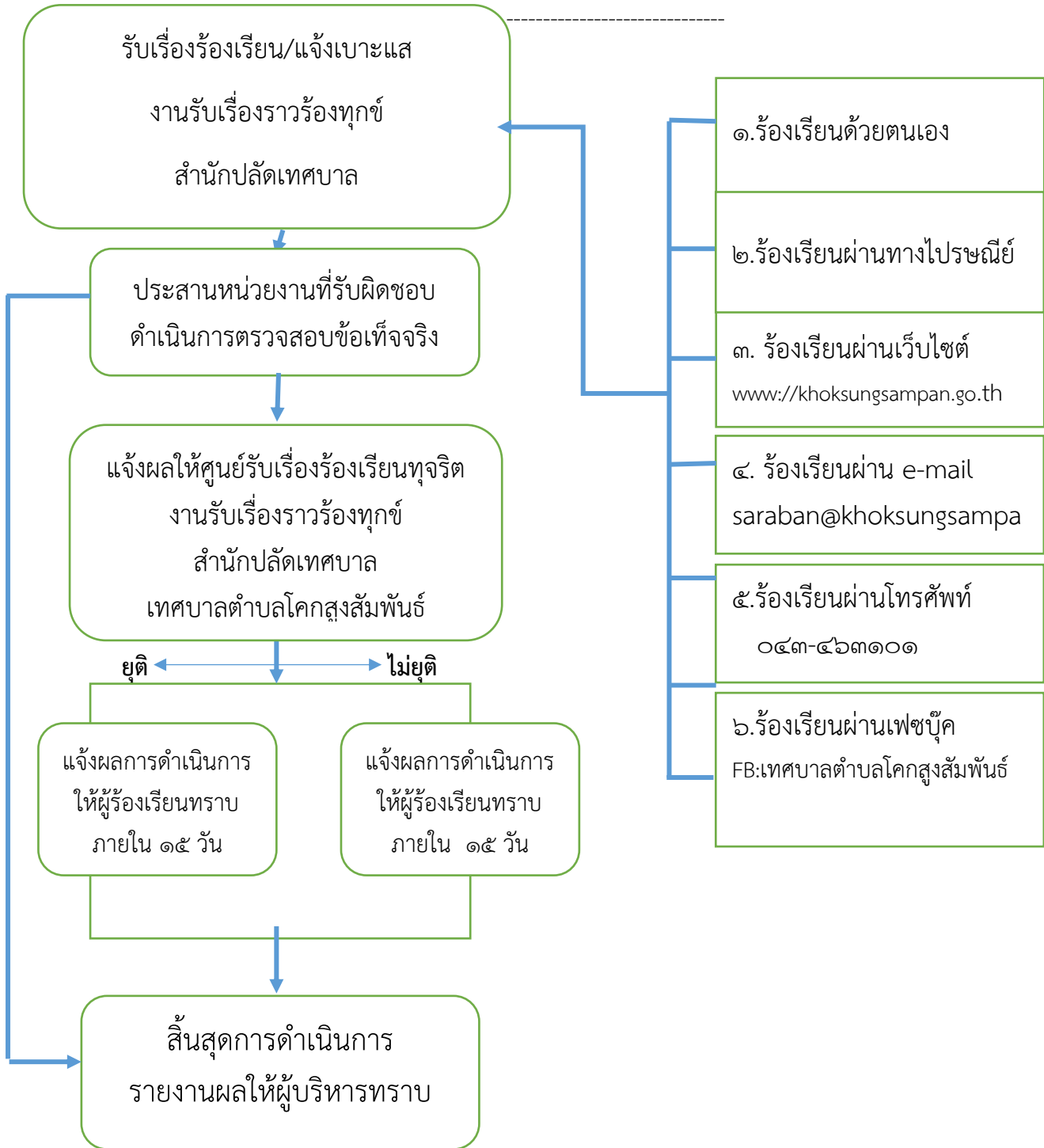
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-43 463101	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ทางไปรษณีย์ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต” งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ เลขที่ ๔๕๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” <https://www.khoksungsampan.go.th>

๓) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์”

๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๑ ห้องสำนักปลัด อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

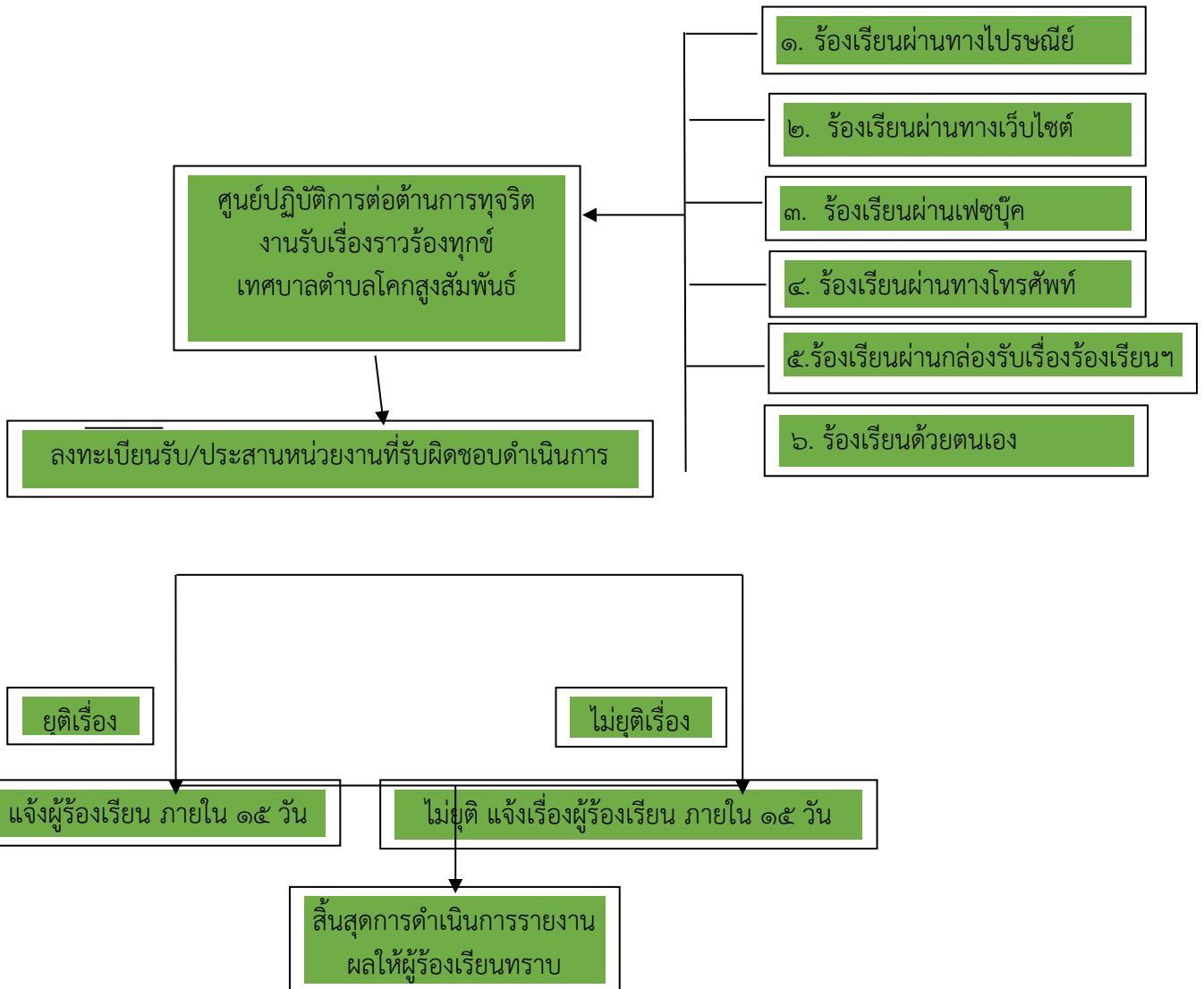
๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูงสัมพันธ์

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัดโทร
ศัพท.....อาชีพเลขที่บัตรประชาชนออก
โดยวันออกบัตรวันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....) (.....)

ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....
.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....
.....

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรี.....
.....
.....

(.....)

นายกเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์