



คู่มือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ประจำปี พ.ศ. 2568



ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2/2568

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

อำเภอไชยชัย จังหวัดนครราชสีมา



คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนายุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตที่หลากหลาย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของสำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าว จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำวร้องเรียนการทุจริต

หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้ง ภาครัฐ ภาคเอกชน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมทุกระดับ กำหนดมาตรการการปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดย ร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการ ที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี 6 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม 2.) ทางเว็บไซต์เทศบาล ตำบลท่าเยี่ยม <https://www.tayiumcity.go.th/> เลือกรายการช่องทางเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ 3.) ทางโทรศัพท์ 044-756470 หรือ 081 266 5711 4.) ทาง Facebook เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม 5.) ทางไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม 6.) กล่องรับฟังความคิดเห็น ในส่วนกลางการปฏิบัติงาน ดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ ธรรมาภิบาล (Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอลำปาง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม จึงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือ
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
4. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
5. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

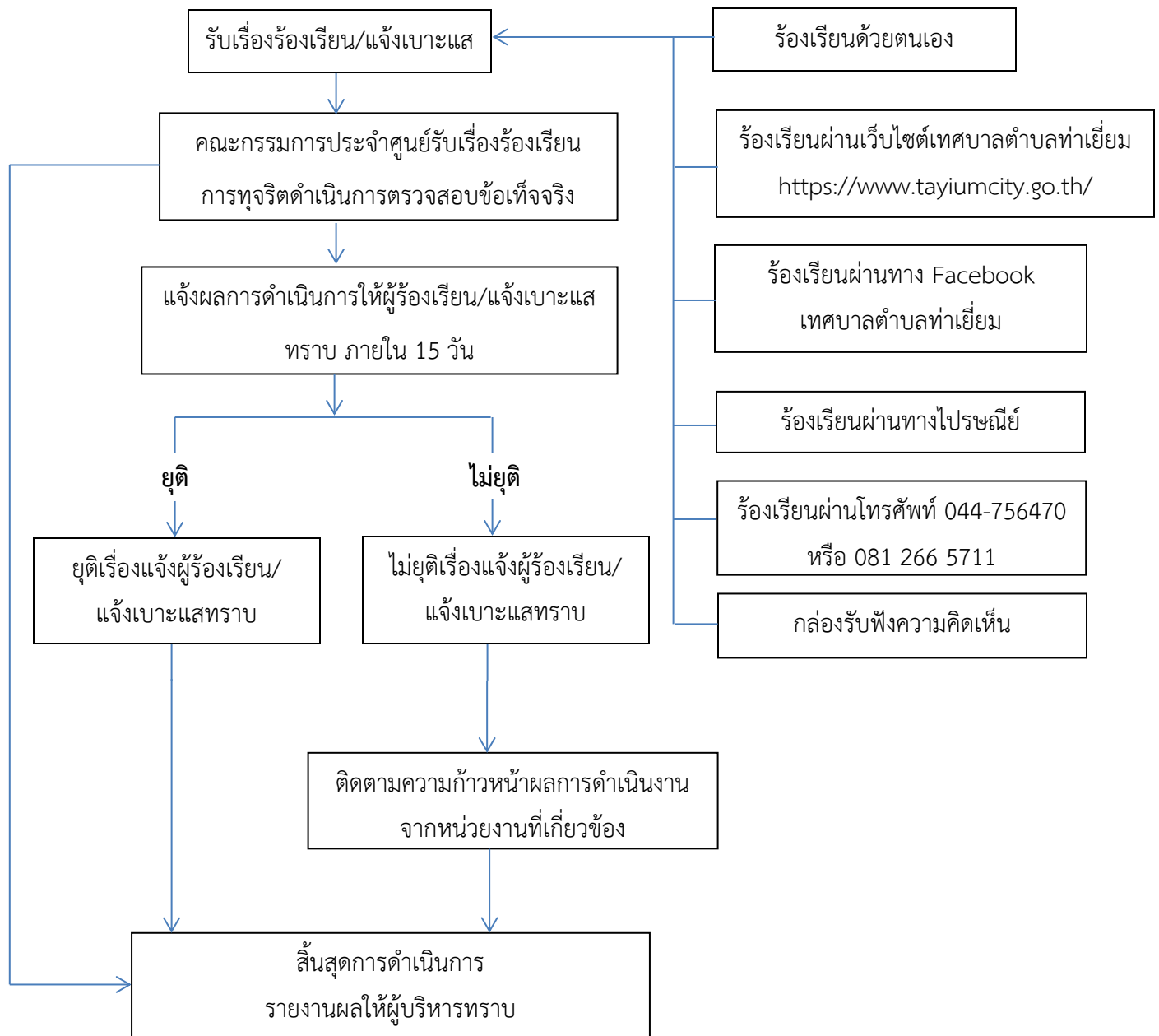
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
2. ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม <https://www.tayiumcity.go.th/> เลือกรายการช่องทางเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. ทางโทรศัพท์ 044-756470 หรือ 081 266 5711
4. ทาง Facebook เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
5. ทางไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม 170 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา 30190
6. กล่องรับฟังความคิดเห็น

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. รายละเอียดของข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ได้แก่
 - 3.1 ชื่อ – นามสกุลของผู้ถูกร้อง
 - 3.2 ช่วงเวลาการกระทำความผิด
 - 3.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อมูลเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าเยียม รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง
2. เจ้าหน้าที่ฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. เจ้าหน้าที่ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
4. เจ้าหน้าที่ฯ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม
ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
5. เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
6. เจ้าหน้าที่ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. เจ้าหน้าที่ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปผลวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
8. เจ้าหน้าที่ฯ จัดเก็บเรื่อง

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

สำนักปลัดเทศบาล ตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดนครราชสีมา

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายัง
หน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาการดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่การร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ 044-756470 หรือ 081 266 5711	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 15 วันทำการ	
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม อำเภอโซ่พิสัย

จังหวัดนครราชสีมา 30190

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการกระทำของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหา รายละเอียดดังนี้

1. ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้อง
 2. ช่วงเวลาการทำความผิด(ว/ด/ป).....
 3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ
-
-
-

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวมีความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (ถ้ามี) ได้แก่

1.จำนวน.....ชุด
2.จำนวน.....ชุด
3.จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)