



# คู่มือแนวปฏิบัติงานการจัดการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



เทศบาลตำบลหนองเสม็ด  
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด  
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

ที่ ๑๓/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
เทศบาลตำบลหนองเสม็ด

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามมาตรฐาน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนทั้งเป็นการป้องปรามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ดังนี้

- |                       |                         |                                   |
|-----------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นายจเร ถ้าอุทก     | นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ   | เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์        |
| ๒. นางสาวนันทมน ชำปฎิ | ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ | เป็น ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
- มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน
๒. ประสานหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
๔. รวบรวมข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารทราบตามลำดับชั้น
๕. สำหรับการเสนอรายชื่อบุคคลเพื่อเป็นคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ให้ดำเนินการเสนอรายชื่อเมื่อมีการร้องเรียนเป็นครั้ง ๆ ไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายกิตติพงษ์ อยู่ละออ)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

## คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศเทศบาลตำบลหนองเสม็ด เรื่อง นโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ดใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน

(นายกิตติพงษ์ อยู่ละอ)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

๑๐ มกราคม ๒๕๖๘

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔

### ภาคผนวก

- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประเมิณผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่าง ๆ เทศบาลตำบลหนองเสม็ดจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

๔.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองเสม็ด เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

- นายจเร ถ้าอุทก นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ เป็น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

- นางสาวนันทมน ชำปฎิ ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ เป็น ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อเรียน/แจ้งเบาะแสของศูนย์รับเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองเสม็ด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลหนองเสม็ด เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ๑๗๕/๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด โทร ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑
- เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองเสม็ด <https://www.nongsamet.go.th/>
- Facebook เว็ปเพจ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ([https://www.facebook.com /NongSametSub/](https://www.facebook.com/NongSametSub/))
- Email : saraban@nongsamet.go.th
- Line official account : @207welay

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลหนองเสม็ด ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นายจเร ถำอุทก และนางสาวนันทมน ชำปฎิ

**การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

## ๗. สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน/หลักฐานการร้องเรียน

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงกล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๗.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

๗.๓ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำดังกล่าว

๗.๔ วัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๕ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๗.๖ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนเท่านั้น

## ๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๘.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑
- ๘.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการของวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๘.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๘.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕
- ๘.๖ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๕

## ๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

- ๙.๑ การยกยอกทรมาน
- ๙.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
- ๙.๓ การดำเนินการด้านเงิน
- ๙.๔ การจัดซื้อจัดจ้าง
- ๙.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน
- ๙.๖ การประพฤติไม่เหมาะสม
- ๙.๗ การล่วงละเมิดทางเพศหรือคุกคามทางเพศ
- ๙.๘ การใช้อำนาจ
- ๙.๙ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่

## ๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๑๑. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสม็ด

๑๑.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นกล่าวหา ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๑.๒ แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ

๑๑.๓ ผู้บังคับบัญชาส่วนราชการที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันที่ได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวน ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ

๑๑.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและ แจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ และแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๑.๕ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๑๑.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๑.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหา สามารถอุทธรณ์ ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑๑.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการในเรื่อง การคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ทางเทศบาลฯ ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้รับเรื่อง และ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ ข้อ ๑๑.๑ - ข้อ ๑๑.๘

ช่องทาง/ระยะเวลา	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับร้องข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหนองเสม็ด <a href="https://www.nongsamet.go.th/">https://www.nongsamet.go.th/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ( <a href="https://www.facebook.com/NongSametSub/">https://www.facebook.com/NongSametSub/</a> )	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่าน Email เทศบาลตำบลหนองเสม็ด <a href="mailto:saraban@nongsamet.go.th">saraban@nongsamet.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่าน Line official account : @207welay	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๑๒. แบบฟอร์ม

ปรากฏในภาคผนวก

## ๑๓. การติดตาม และรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่

๑๓.๑ บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ รายงานผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๓.๒ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาและเสนอ ผู้บริหารทราบต่อไป

๑๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลหนองเสม็ด ๑๗๕/๑ หมู่ ๖ ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑  
หมายเลขโทรสาร ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑

ภาคผนวก

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

งานสารบรรณรับเรื่อง ส่งต่อ  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบฯ (๑ วันทำการ)

แจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ  
(๑ วันทำการ)

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน/ดำเนินการสอบสวน  
(๑๐ วันทำการ)

รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/แจ้งผู้ถูกกล่าวหา/ผู้กล่าวหา  
(๓ วันทำการ)

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน /  
ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา  
ทราบ (๑๕ วันทำการ)

ไม่ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียน /  
ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา  
ทราบ (๑๕ วันทำการ)

หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/  
ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้  
ภายใน ระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบล  
หนองเสม็ด <https://www.nongsamet.go.th/>

๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบล  
หนองเสม็ด (<https://www.facebook.com/NongSametSub/>)

๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑

๕. ร้องเรียนผ่าน Email เทศบาลตำบล  
หนองเสม็ด [saraban@nongsamet.go.th](mailto:saraban@nongsamet.go.th)

๖. ร้องเรียนผ่าน Line official account :  
[@207welay](#)

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองเสม็ด

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

ตามที่ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี บ้านเลขที่ .....

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

มีความประสงค์.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....

.....

(นายจเร ถ้ำอุทก)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

.....

(นายกรกฎ มนต์ประสิทธิ์)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รักษาการแทน ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด.....

.....

(นายกิตติพงษ์ อยู่ละออ)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสม็ด

**เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้**

- ( ) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ      ( ) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ  
( ) ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ      ( ) เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นเอกสารภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง      ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง  
(.....)      (.....)  
หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

\*\*\*\*\*

**เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้**

- ( ) สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ      ( ) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ  
( ) ภาพประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ      ( ) เอกสารอื่น ๆ จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นเอกสารภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๓๙-๕๑๒-๑๑๑ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง      ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง  
(.....)      (.....)  
หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....



คู่มือแนวปฏิบัติงานการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568