



คู่มือการปฏิบัติงาน  
(Work Manual)

กระบวนการ การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต  
ของเทศบาลตำบลเชียงใหม่



งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลเชียงใหม่

## สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๙. การรายงานผลการดำเนินการ	๔
๑๐. มาตรฐานงาน	๔
๑๑. ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน	๕
๑๒. คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเชียงม่วน	๖

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต**  
**ของเทศบาลตำบลเชียงใหม่**

**๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลตำบลเชียงใหม่

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเชียงใหม่ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชียงใหม่ ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบ ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

**๒. ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงใหม่ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน ในกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ

**๓. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่นการให้หรือรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

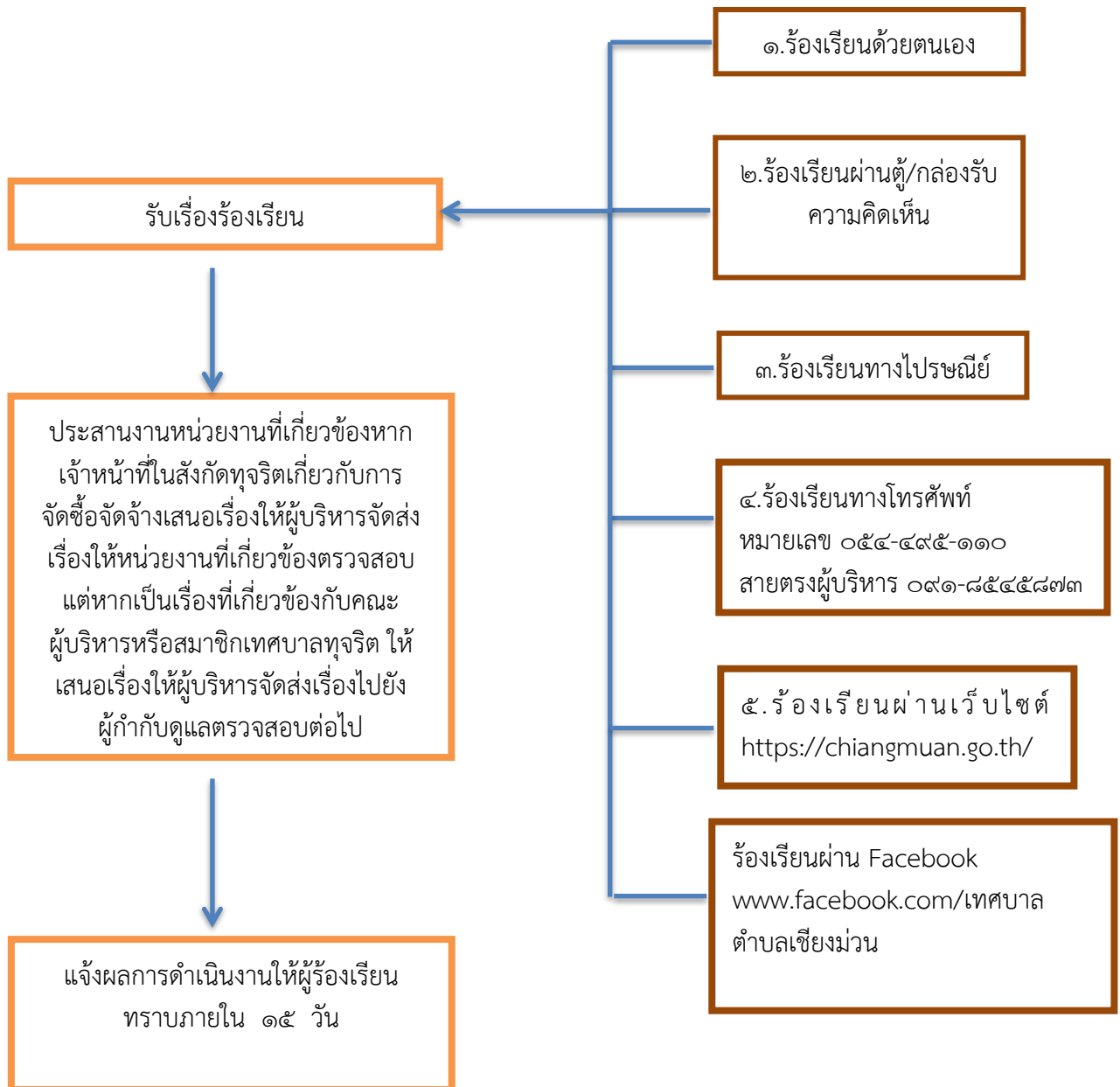
**ผู้ร้องเรียน** หมายถึงผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

**หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เทศบาลตำบลเชียงใหม่

#### ๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เมื่อนายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ ได้รับทราบเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเชียงใหม่ และปลัดเทศบาลตำบลเชียงใหม่ ได้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตแล้ว ปลัดเทศบาลตำบลเชียงใหม่ จะมอบหมายให้หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น และจะมอบหมายให้ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้อง โดยให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเชียงใหม่

#### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่งานนิติการฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา

๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น ณ เทศบาลตำบลเชียงใหม่

๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงใหม่ ๓๙๗ หมู่ ๑ ตำบลบ้านม่วง อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๖๐

๔. สายตรงผู้บริหาร ๐๙๑ - ๘๕๔๕๘๗๓

๕. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๙๕-๑๑๐

๖. หมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๔๙๕-๑๑๐

๗. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://chiangmuan.go.th/>

๘. ร้องเรียนผ่าน Facebook [www.facebook.com/เทศบาลตำบลเชียงใหม่](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลเชียงใหม่)

## ๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

### ๗.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเชียงใหม่

#### (๑) การรับเรื่องร้องเรียน

##### (๑.๑) กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

##### (๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อเทศบาลตำบลเชียงใหม่ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้ว ให้เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่พิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ ให้พิจารณามอบหมายปลัดเทศบาลตำบล

เชียงใหม่ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

## ๗.๒ วิธีดำเนินการ

### (๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาลตำบลเชียงใหม่เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับ ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือผู้มีอำนาจกำกับดูแล เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๗.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไข้ปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่ ให้ส่งเรื่องนั้น ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้ง ผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลเชียงใหม่ทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

## ๘. การติดตามแก้ไข้ปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเชียงใหม่ติดตามผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

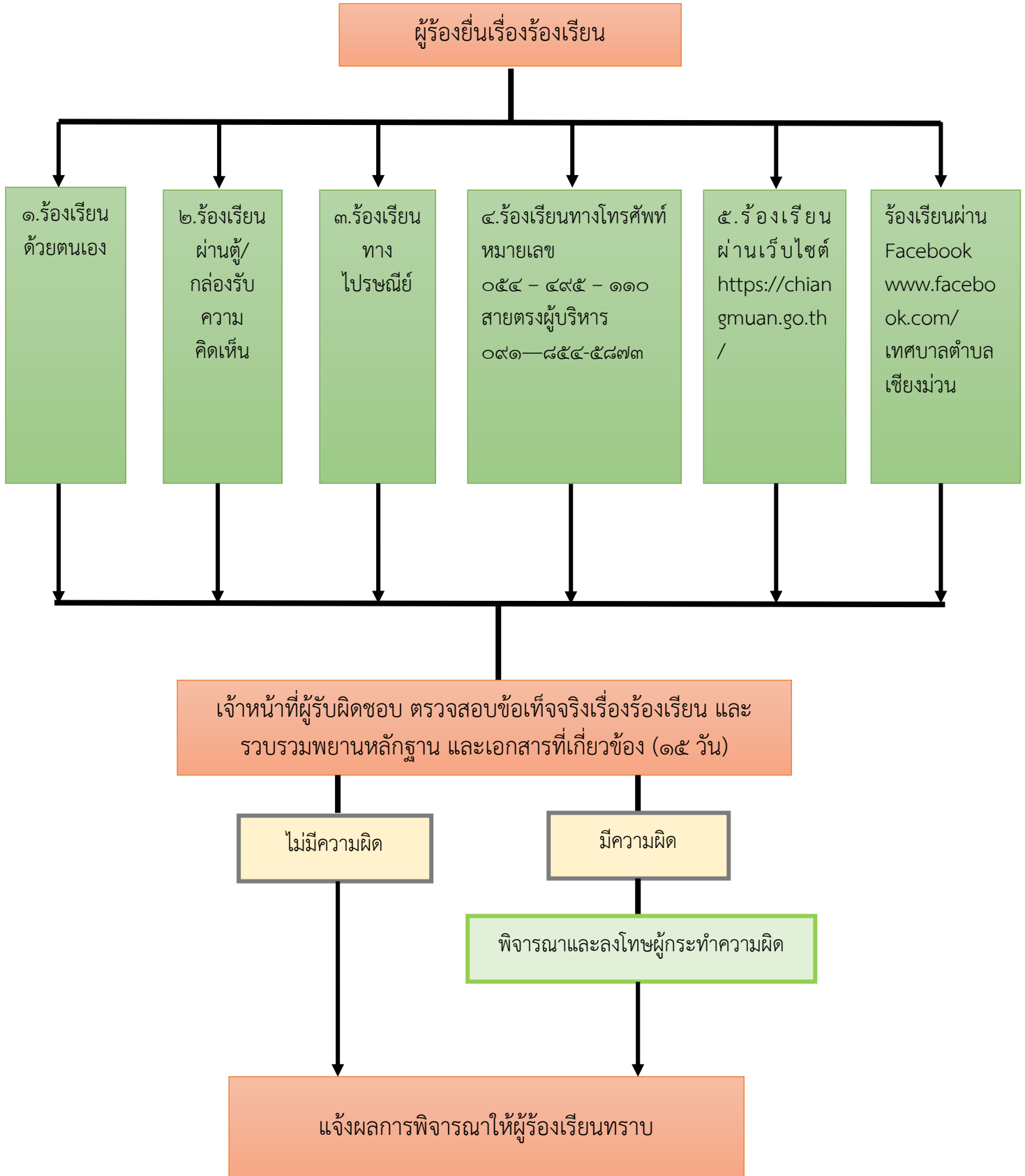
## ๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

## ขั้นตอนการร้องเรียน สำหรับผู้ร้องเรียน





## คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลเชียงใหม่

1. หนังสือทำถึง "เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงใหม่" หรือ "ตู้ ปณ. 397 หมู่ 1 ตำบลบ้านมาง อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา 56160" หรือเข้าร้องทุกข์ กล่าวโทษ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่ จะรับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป

2. ให้ระบุรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

2.1 ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

2.2 ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา

2.3 ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ร่ำรวยผิดปกติ หรือ มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

2.4 บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียดตามหัวข้อดังนี้

2.4.1 กรณีกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

ก. การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

ข. มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร

ค. มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ให้ระบุว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้)

ง. ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

2.4.2 กรณีกล่าวหาว่าร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

ก. ฐานะเดิมของผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามีรวมทั้งบิดามารดาของทั้งสองฝ่าย เป็นอย่างไร

ข. ผู้ถูกกล่าวหา และภริยาหรือสามี มีอาชีพอื่น ๆ หรือไม่ ถ้ามีอาชีพอื่น แล้วมีรายได้มากน้อย เพียงใด



ค. ทรัพย์สินที่จะแสดงให้เห็นว่าร่ำรวยผิดปกติ มีอะไรบ้าง เช่น

- บ้าน มีจำนวนกี่หลัง, ตั้งอยู่ที่ใด (เลขที่บ้าน ถนน/ซอย ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด), ชื่อเมื่อใด และราคาขณะซื้อเท่าใด
- ที่ดิน มีจำนวนกี่แปลง, ตั้งอยู่ที่ใด (เช่นเดียวกับหัวข้อที่ตั้งของบ้าน), ชื่อเมื่อใด และราคา ขณะซื้อเท่าใด
- รถยนต์ มีจำนวนกี่คัน, ยี่ห้อ, รุ่น, สี, หมายเลขทะเบียน, ชื่อเมื่อใด จากใคร และราคาขณะ ซื้อเท่าใด
- มีเงินฝากที่ธนาคารใด สาขาใด
- ทรัพย์สินอื่น ๆ

3. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้กล่าวหาให้ชัดเจน หากต้องการให้เทศบาลตำบลเชียงใหม่ ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ ให้ระบุชัดเจนด้วย ส่วนกรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ส่งแบบไปรษณีย์ตอบรับ (เพื่อจะได้รับทราบว่าเป็นหนังสือ ร้องเรียนส่งถึงเทศบาลตำบลเชียงใหม่แล้ว) เพราะ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงใหม่จะติดต่อกับผู้ร้องเรียนโดยตรงกับผู้ร้องเรียนที่แจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่ เท่านั้น

\*\*\*\*หมายเหตุ หากกล่าวหาข้าราชการทางการเมือง จะต้องระบุชื่อ - นามสกุล และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา โดยเฉพาะผู้กล่าวหาจะต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยตรงจากการกระทำนั้น

สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงใหม่ ที่อยู่ 397 หมู่ 1 ตำบลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา  
รหัสไปรษณีย์ 56160 โทรศัพท์ : 054 – 495110 สายด่วนผู้บริหาร 091 - 8545873