



## คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอนศิลา

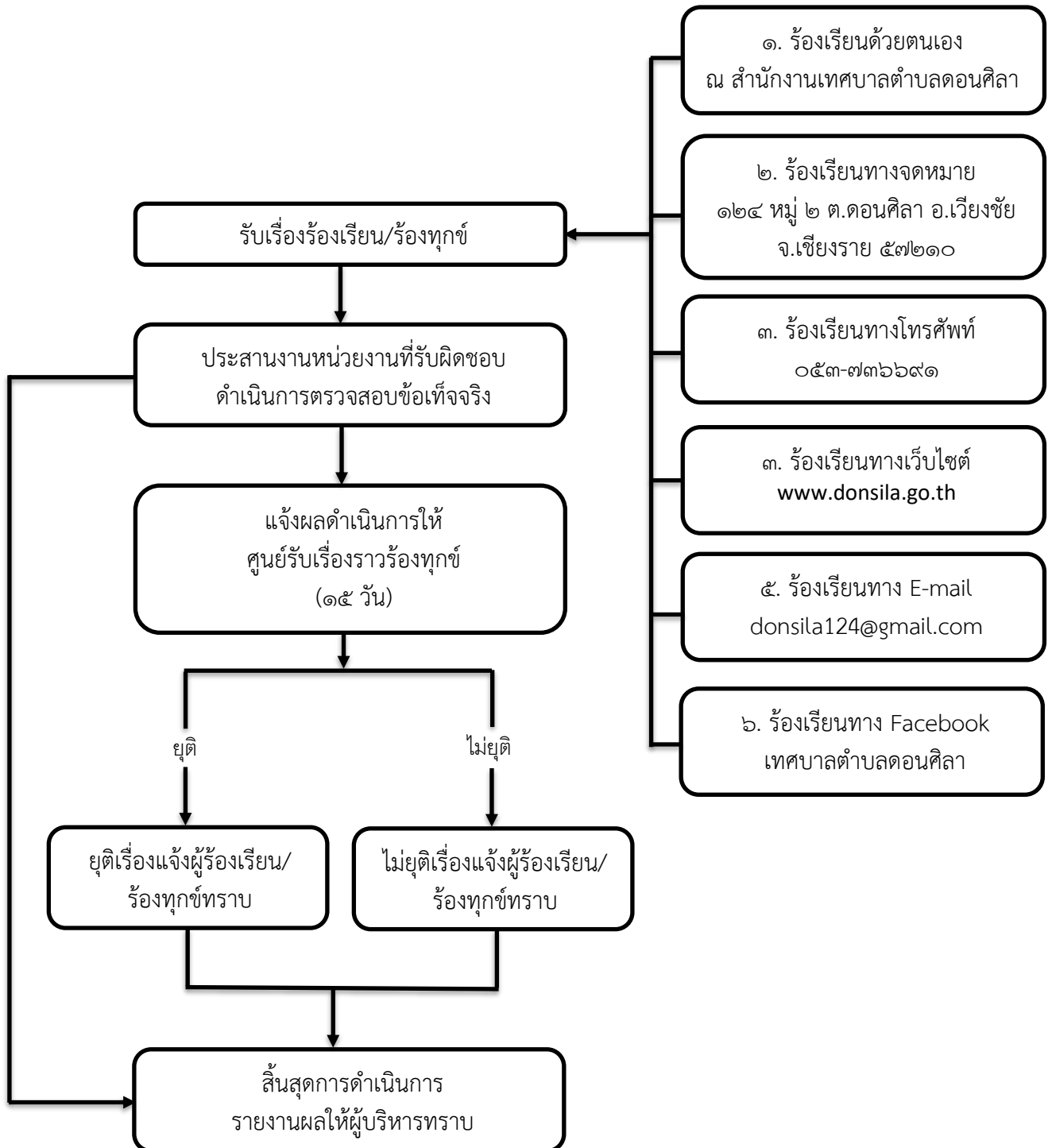
งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลอนศิลา

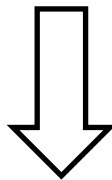
# ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

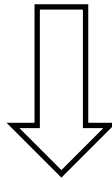


แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาทำงานกรณี เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

รับเรื่องร้องทุกข์/ทุกข์ร้องเรียนตรวจสอบพิจารณาเสนอ  
ผู้บริการเพื่อส่งเรื่องให้กับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง  
(ภายใน ๑ วันทำการ)



หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบภารกิจและอำนาจหน้าที่  
เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือนร้อน  
(ภายใน ๑ วันทำการ)



แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน  
(ภายใน ๑๕ วันทำการ)

ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ : สำนักปลัด

สรุป กระบวนการมี ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลาแจ้งผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอนศิลา

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว).....

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลอนศิลา เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารดังนี้

๑. สำเนาบัตรประชาชน

๒. เอกสารอื่นๆ.....

ขอแสดงความนับถือ

ชื่อ.....(ผู้ร้องเรียน)

(.....)

## คำแนะนำการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลดอนศิลา

**วัตถุประสงค์** การเปิดให้บริการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางที่ให้ประชาชนทั่วไป ได้สามารถร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลดอนศิลา ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็วที่มีการร้องเรียน มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดีที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เทศบาลตำบลดอนศิลาจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้ บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องเรียน เทศบาลตำบลดอนศิลา ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### วิธีการยื่นคำร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน อาจมาเขียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงานหรือส่งช่องทาง Website ของเทศบาลตำบลดอนศิลา

## เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียนที่มีระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

## ช่องทางการร้องเรียน

๑. ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลดอนศิลา
๒. ทางจดหมาย เลขที่ ๑๒๔ หมู่ ๒ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๑๐
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๓๖๖๙๑
๔. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนศิลา : [www.donsila.go.th](http://www.donsila.go.th)
๕. ทาง E-mail : [donsila124@gmail.com](mailto:donsila124@gmail.com)
๖. ทาง Facebook.com : เทศบาลตำบลดอนศิลา

## ช่องทางการร้องทุกข์เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลดอนศิลา
๒. ทางจดหมาย เลขที่ ๑๒๔ หมู่ ๒ ตำบลดอนศิลา อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ๕๗๒๑๐
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๓๖๖๙๑
๔. ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนศิลา : [www.donsila.go.th](http://www.donsila.go.th)
๕. ทาง E-mail : [donsila124@gmail.com](mailto:donsila124@gmail.com)
๖. ทาง Facebook.com : เทศบาลตำบลดอนศิลา