



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย  
งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลดอนแก้ว  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

เทศบาลตำบลดอนแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากทุกช่องทางร้องเรียน

ในการนี้ เทศบาลตำบลดอนแก้วได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดอนแก้วขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลดอนแก้ว ซึ่งเทศบาลตำบลดอนแก้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งผู้ที่สนใจที่จะนำไปศึกษาและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลดอนแก้ว

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
หน่วยงานที่รับผิดชอบ และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๗
มาตรฐานงาน	๗
ภาคผนวก	

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลดอนแก้วมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลดอนแก้วทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมาย การพัฒนานากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลดอนแก้ว ประกอบด้วย

๑) ทางไปรษณีย์ : สำนักงานเทศบาลตำบลดอนแก้ว หมู่ที่ ๓ ตำบลดอนแก้ว อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

๕๐๑๔๐

๒) ทางโทรศัพท์ : ๐ ๕๓ ๔๒๙ ๘๒๗

๓) ทางโทรสาร : ๐ ๕๓ ๔๒๙ ๘๒๗

๔) ทางเว็บไซต์ : [www.donkaewsarapee.go.th](http://www.donkaewsarapee.go.th)

๕) ทางโซเชียลมีเดีย Facebook เทศบาลตำบลดอนแก้วอำเภอสารภี

๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลดอนแก้วจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดอนแก้วได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลดอนแก้ว ให้เจ้าหน้าที่บทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนแก้ว หมู่ที่ ๓ ตำบลดอนแก้ว อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐

๔.๒ ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนแก้ว [www.donkaewsarapee.go.th](http://www.donkaewsarapee.go.th)

๔.๓ ทางโทรสาร ๐ ๕๓ ๔๒๙ ๘๒๗

๔.๔ ทางโซเชียลมีเดีย Facebook เทศบาลตำบลดอนแก้วอำเภอสารภี

๔.๕ มาด้วยตนเอง

๔.๖ กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลดอนแก้ว

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๕ ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

#### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลดอนแก้ว รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรรณ ๖ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปและวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดเก็บเรื่อง

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ





## ๘. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

๘.๓ แจกคำสั่งให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลดอนแก้ว	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโซเชียลมีเดีย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อแต่กรณีมีมูลอันควรเชื่อได้ว่าสมควรดำเนินการตรวจสอบเพื่อประโยชน์ของทางราชการหรือเพื่อความยุติธรรม ให้บันทึกเหตุดังกล่าวไว้และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๑๐.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับ

เรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

แนบมาด้วย

๑๐.๓ เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้ว  
เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลดอนแก้วพิจารณาสั่งการทันที

๑๐.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการ  
ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ  
รับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูล  
แก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า  
สาธารณะดับหรือชำรุด การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง  
ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจใช้วิธีแจ้งทางโทรศัพท์

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนแก้ว ให้ดำเนินการประสาน  
แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน  
ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และรายงานผล  
ให้ผู้บริหารทราบด้วย

#### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลดอนแก้วทราบ

รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ  
ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/  
โทรศัพท์/โทรสาร/Facebook/ เว็บไซต์ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการ  
ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
แก้ไขเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จหรือรายงานความคืบหน้าให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลดอนแก้ว  
กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลดอนแก้ว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส กรณี .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนแก้ว

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

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อเทศบาลตำบลดอนแก้ว มีรายละเอียด ดังนี้.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....

.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ลงชื่อ .....

(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลดอนแก้ว

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลดอนแก้ว

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....

แบบรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลดอนแก้ว  
กรณีการร้องเรียนทางโทรสาร

๑. วันที่ได้รับแจ้ง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.  
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....โทรศัพท์.....  
ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
๓. เรื่องที่ร้องเรียน /แจ้งเบาะแส คือ

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

๔. รายละเอียดเพิ่มเติม  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรสาร  
(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด  
.....  
.....  
ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลดอนแก้ว  
.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

วันที่.....

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลดอนแก้ว  
.....  
.....  
ลงชื่อ.....  
(.....)  
วันที่.....

แบบรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลดอนแก้ว  
กรณีการร้องเรียนทางเว็บไซต์ ผู้รับฟังความคิดเห็น และช่องทางอื่น ๆ

๑. วิธีการร้องเรียน  เว็บไซต์  ผู้รับฟังความคิดเห็น  อื่น ๆ.....
๒. วันที่ได้รับแจ้ง/รับทราบ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.
๓. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....โทรศัพท์.....  
ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
๔. เรื่องที่ขอร้องเรียนร้องทุกข์ คือ

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

๕. รายละเอียดเพิ่มเติม  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด  
.....  
.....  
ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาลตำบลดอนแก้ว  
.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

วันที่.....

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลดอนแก้ว  
.....  
.....  
ลงชื่อ.....  
(.....)  
วันที่.....

แผนที่ : แผนที่บริเวณที่ร้องเรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
ที่อยู่/บริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน ตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ทิศเหนือ

