



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองหิน  
อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลหนองหิน ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาดส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและเป็นการเพิ่มช่องทางการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองหิน ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลหนองหิน  
จังหวัดเลย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
หลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน	๑๐
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๓
การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๗

## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐเป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งเทศบาลตำบลหนองหิน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล เทศบาลตำบลหนองหิน ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองหิน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหนองหิน ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการสม่ำเสมอ

#### ๒. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่มีมาตรฐานเดียวกัน และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.๓ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ

๓.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น ประกอบกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ ได้กำหนดให้มีมาตรการป้องกัน และแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การบริหารราชการของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ประชาชน รวมทั้ง เพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคมและผลประโยชน์ของประเทศชาติ โดยรวม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ

**สถานที่ตั้ง** สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน เลขที่ ๑๘๙ หมู่ที่ ๔ บ้านปากนา ตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย รหัสไปรษณีย์ ๔๒๑๙๐

#### บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองหินอย่างรวดเร็ว
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลหนองหิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
๓. เสนอแนะแก้หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๔. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
๕. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ
๖. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น
๗. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๔.๑ จัดตั้งศูนย์ / สถานที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ
- ๔.๓ ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๕. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองหิน

[www.nonghin.go.th](http://www.nonghin.go.th)

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๔

โทรสาร หมายเลข ๐๔๒ - ๘๗๐๗๑๓

๔. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลหนองหิน

[www.Facebook.com/เทศบาลตำบลหนองหิน](http://www.Facebook.com/เทศบาลตำบลหนองหิน) เลย

๔. ร้องเรียนทาง Line ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาล  
ตำบลหนองหิน

๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น

หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน

๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

ที่อยู่ ๑๘๙ ม.๔ บ.ปากนา ตำบลหนองหิน

อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ๔๒๑๙๐

## บทที่ ๒

### คำจำกัดความ

#### ๑. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในเขตเทศบาลตำบลหนองหิน

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อสำนักงานเทศบาลตำบลหนองหินผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๘๗๐๗๑๔ เทศบาลตำบลหนองหิน เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลหนองหิน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองหินทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

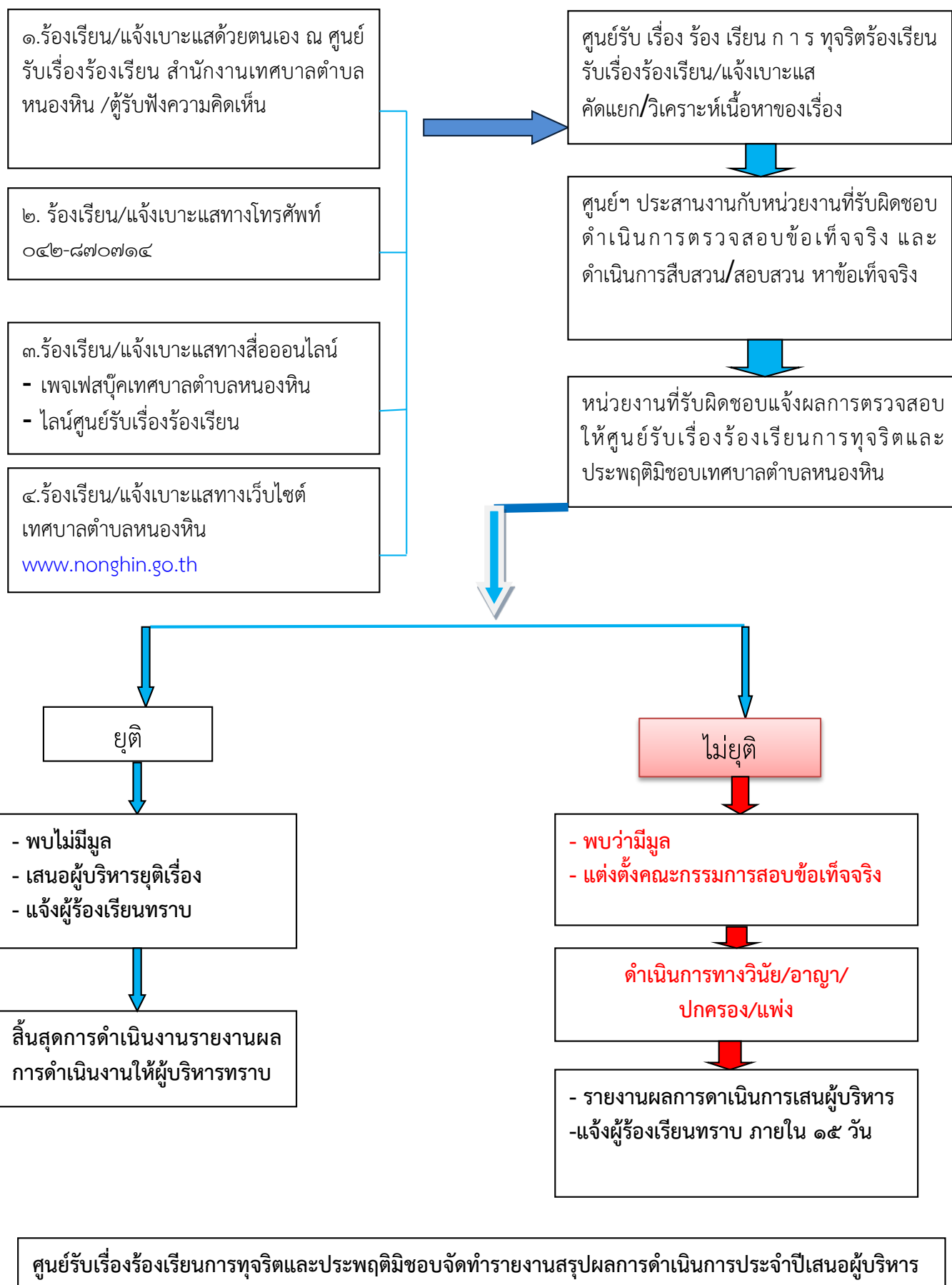
### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาล ตำบลหนองหิน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /โทรสาร ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๔ , ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Line (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลหนองหิน)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book (เทศบาลตำบลหนองหิน เลข)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองหิน (www.nonghin.go.th)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	



### ๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
  - ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง

#### ๕. การบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๕.๑ กรณีร้องทุกข์ร้องเรียนแจ้งเบาะแส ด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลหนองหินเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
- ๕.๒ กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้
- ๑) มีชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้อง ที่สามารถตรวจสอบตัวตนได้
  - ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
  - ๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
  - ๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส แทนผู้อื่นต้องมีหนังสือมอบอำนาจแนบมาพร้อมเอกสารสำคัญประจำตัวทั้งผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจทำการแทน
- ๕.๓ เมื่อศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้ลงทะเบียนรับเรื่อง ที่กำหนดไว้โดยทันที คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตามกำหนด
- ๕.๔ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
- ๕.๕ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

#### ๖. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- ๖.๑ กรณีการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร
- ๖.๒ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ
- ๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลหนองหิน ให้ดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๖.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนงาน/หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามขั้นตอนต่อไป

## ๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๗.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประจำปีสัปดาห์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ เทศบาลตำบลหนองหินคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องและสรุปรายงานผู้บริหารทราบ

๗.๒ สรุปรายงานข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ประจำปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในภาพรวมของหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และพัฒนาองค์กรในปีต่อไป

## ๘. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามช่องทางแจ้ง ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาตามข้อเท็จจริงจนสิ้นสุดกระบวนการ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๙. แบบฟอร์ม

- แบบคำร้องเรียนแจ้งเบาะแส

## ๑๐. จัดทำโดย

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลหนองหิน เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒-๘๗๐๗๑๔ โทรสาร.๐๔๒-๘๗๐๗๑๓  
 อีเมลล์ nonghincenter@gmail.com  
 เว็บไซต์หน่วยงาน [www.nonghin.go.th](http://www.nonghin.go.th)

# ภาคผนวก

## แบบหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา

เขียนที่ .....  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหิน

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....  
สัญชาติ..... ศาสนา..... เลขประจำตัวประชาชน.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
สังกัด/กลุ่มงาน..... สำนัก/กอง .....  
กรม..... กระทรวง.....  
หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....  
สถานที่ทำงาน..... เลขที่..... หมู่ที่.....  
ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง .....  
อำเภอ/เขต..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....  
โทรศัพท์..... โทรสาร.....  
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ซอย .....  
ถนน..... ตำบล...../แขวง อำเภอ...../เขต.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอร้องเรียน/กล่าวหานาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี) .....

อาชีพ..... ตำแหน่ง .....  
สังกัด/กลุ่มงาน..... สำนัก/กอง .....  
กรม..... กระทรวง..... อื่นๆ.....  
หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....  
โดยปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่..... ณ เลขที่..... หมู่ที่.....  
ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... โทรสาร .....  
และปัจจุบันพักอาศัยอยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน.....  
ซอย ..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/กล่าวหา.....  
ลงชื่อผู้บันทึก .....  
ตำแหน่ง .....



ใบต่อหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา หน้า..... จากทั้งหมด..... หน้า  
พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/กล่าวหา.....

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

จึงขอให้เทศบาลตำบลหนองหิน ดำเนินการ (เช่น ให้ระบุว่า ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ  
ตามกฎหมายต่อไป , ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา).....

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา  
(.....)  
(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุด้วย)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหิน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลหนองหินพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
เทศบาลตำบลหนองหิน  
อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหิน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลหนองหินพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง

.....  
.....  
.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

ที่ สย ๕๒๘๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน

ตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

สย ๔๒๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหนองหิน

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลหนองหินได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียน

รับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาล

ตำบลหนองหินได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหินและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหินและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๔

โทรสาร ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ลย 52801 (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองหิน  
ตำบลหนองหิน อำเภอหนองหิน จังหวัดเลย  
ลย ๔๒๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลหนองหิน ที่ ลย 52801 /..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....
- ๒. ....
- ๓. ....

ตามที่เทศบาลตำบลหนองหิน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลหนองหิน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....  
.....  
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๔

โทรสาร ๐ ๔๒๘๗ ๐๗๑๓