

คู่มือการจัดการเรื่องการร้องเรียนทุจริต เจ้าหน้าที่

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



เทศบาลตำบลเทพสถิต  
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

## คำนำ

เทศบาลตำบลเทพสถิตมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการ ดำเนินงาน การป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม การคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เน้นเครื่องมือ สำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และ คุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการ ทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๖ ช่องทาง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เทศบาลตำบลเทพสถิตได้ทบทวนแนวทางปฏิบัติการ จัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเน้นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับ กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล และเทศบาลตำบลเทพสถิต หวังเน้นอย่าง ยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/เบาะแสด้านทุจริตและ ประพฤติมิชอบจะเน้น ประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่าง มีคุณภาพ

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| วัตถุประสงค์  | ๒    |
| การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส   | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติ   | ๕    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน  | ๖    |
| การติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน   | ๗    |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเทพสถิตมีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ด้านการป้องกันและทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เน้นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเทพสถิตทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และ สร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการ ทุจริต โดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนาองค์กรการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของ ประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่อง ร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลเทพสถิต ประกอบด้วย

๑) ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลเทพสถิต ถนนสุนทรารายณ์ ตำบลละทะแบก อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๓๐

๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเทพสถิต [www.thepsathit.go.th](http://www.thepsathit.go.th)

๓) เฟสบุ๊ก เทศบาลตำบลเทพสถิต

๔) มาด้วยตนเอง

๕) ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๘๕-๗๐๒๐

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเน้นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เน้นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบ คำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๔ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเน้นเรื่องที่ศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลเทพสถิต เน้น ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงานเน้นไปในทิศทาง เดียวกัน เกิดเน้นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชนเน้น สำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการ, ให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๒.๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑. ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลเทพสถิต [www.thepsathit.go.th](http://www.thepsathit.go.th)

๔.๓. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๘๕-๗๐๒๐

๔.๔. มาด้วยตนเอง

๔.๕ ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลเทพสถิต ถนนสุนทรารายณ์ ตำบลละตะแบก

อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๓๐

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

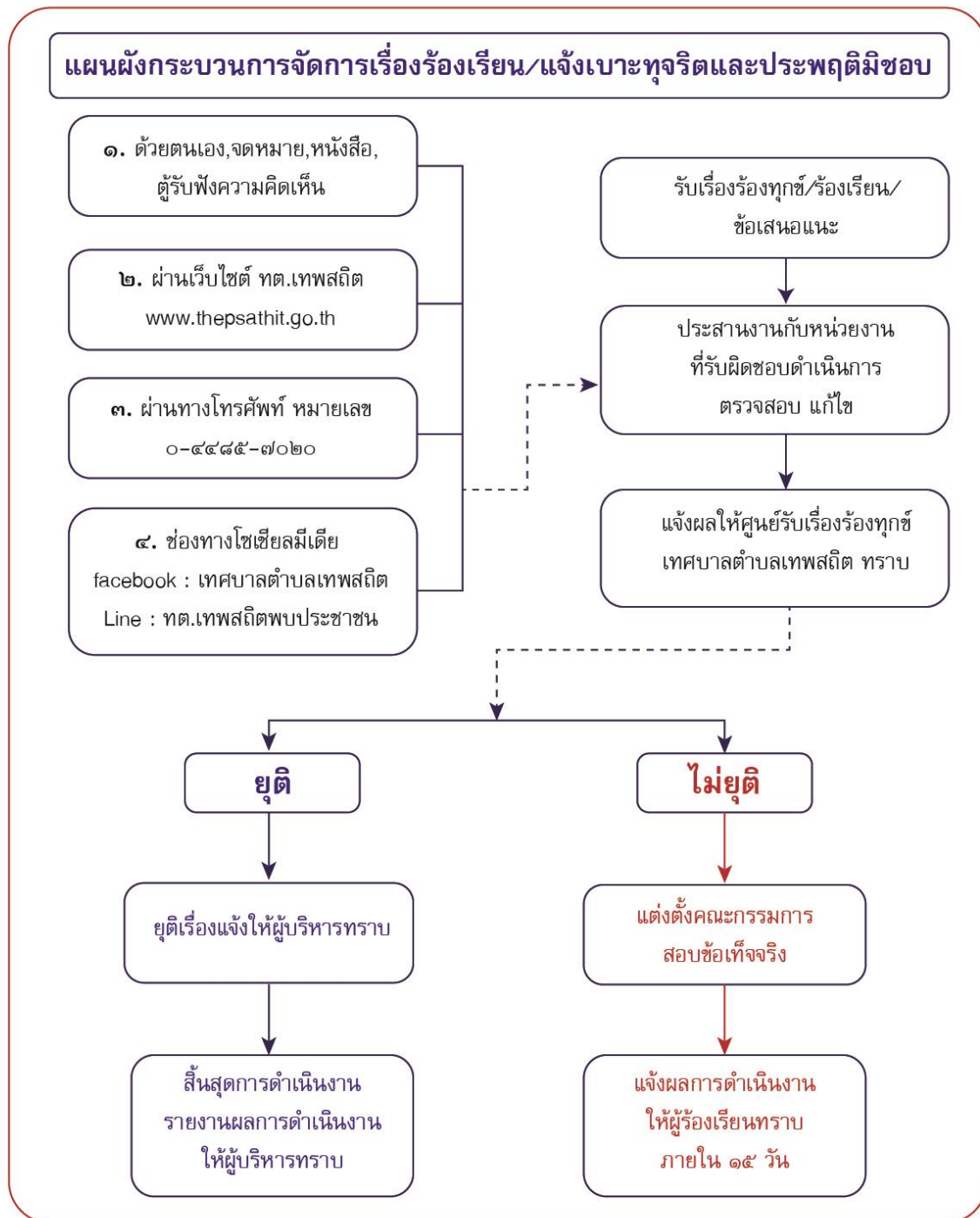
๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปราศฎอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๗.๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเทพสถิต เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเทพสถิต | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐-๔๔๘๕-๗๐๒๐                              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   | -        |
| ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลเทพสถิต                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทางเว็บไซต์<br>www.theptsathit.go.th                    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิต เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๙.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องจะสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียนร้อยข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น

ตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ



๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจมาด้วย

๙.๓ เมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้ว เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิตพิจารณาสั่งการทันที

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๔ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเทพสถิตให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องอย่างชัดเจนในการแก้ไข ปัญหา ต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### © © ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายในวันที่ ๑๔ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลเทพสถิต ทราบ

-รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเทพสถิตให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านด่านทราบทุกเดือน

-รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย /โทรศัพท์ /Facebook / เว็บไซต์ ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๓. แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุ

### ๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลเทพสถิต  
เบอร์โทรศัพท์ ๐-๔๔๘๕-๗๐๒๐ เบอร์โทรสาร ๐-๔๔๘๕-๗๐๒๐  
เว็บไซต์ [www.thepsathit.go.th](http://www.thepsathit.go.th)  
Facebook : เทศบาลตำบลเทพสถิต