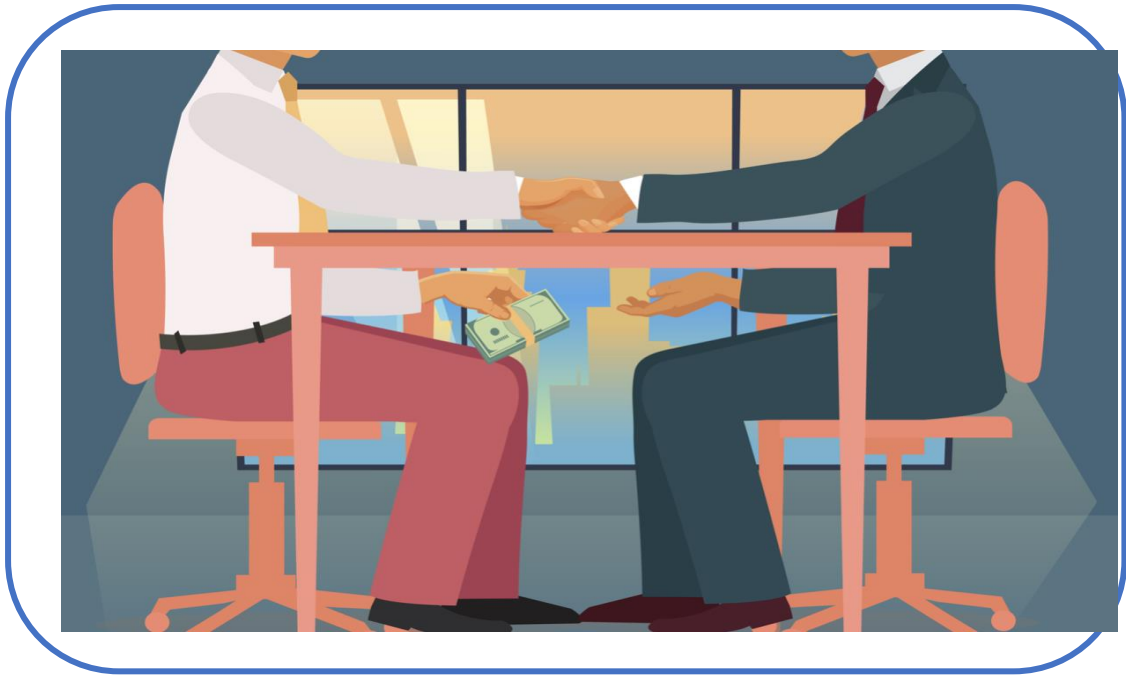




คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ  
(ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖)



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบ้านแปะ  
อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทศบาลตำบลบ้านแพะ ได้รับนโยบายและกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำไปสู่การปฏิบัติตามโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตด้วยตนเองได้ที่ศูนย์บริการ ทุกวันเวลาทำการ
๒. โทรศัพท์ ๐๕ ๓๐๓๒ ๑๒๘ ทุกวันเวลาทำการ
๓. เว็บไซต์ [https:// http://banpaecity.go.th/](https://http://banpaecity.go.th/)
๔. สื่อสังคมออนไลน์ <http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลบ้านแพะ>
๕. ตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแพะ
๖. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านแพะ เลขที่ ๑๔๑ หมู่ ๘ ตำบลบ้านแพะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบ้านแปะ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับมอบหมายนโยบาย และการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ ค้ำจุนจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านแปะทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความ พึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ขอประเทศไทย

### ๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๒ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐)

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านแปะ จึงได้กำหนดแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการทุจริต และการ ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการยื่น คำร้องฯ จำนวน ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตด้วยตนเองได้ที่ศูนย์บริการ ทุกวันเวลาทำการ

๒. โทรศัพท์ ๐๕ ๓๐๓๒ ๑๒๘ ทุกวันเวลาทำการ

๓. เว็บไซต์ [https:// http://banpaecity.go.th/](https://http://banpaecity.go.th/)

๔. สื่อสังคมออนไลน์ <http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลบ้านแปะ>

๕. ตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแปะ

๖. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านแปะ เลขที่ ๑๔๑ หมู่ ๘ ตำบลบ้านแปะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า"เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือ ส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบล

บ้านแปะจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสันทรายเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและ ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตามหลักธรรมาภิบาล

#### ๕. ผู้รับผิดชอบ และบทบาทหน้าที่

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องของประชาชนที่ร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๑) เสนอความเห็นเกี่ยวกับกรณีคำร้อง(ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต)ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ๖. หลักเกณฑ์ประกอบในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) แสดง ชื่อ ที่อยู่ภูมิลำเนาของผู้ยื่นคำร้อง ฯ

๒) วัน เดือน ปี ของคำร้อง ฯ

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้อ้อยคำสุภาพ

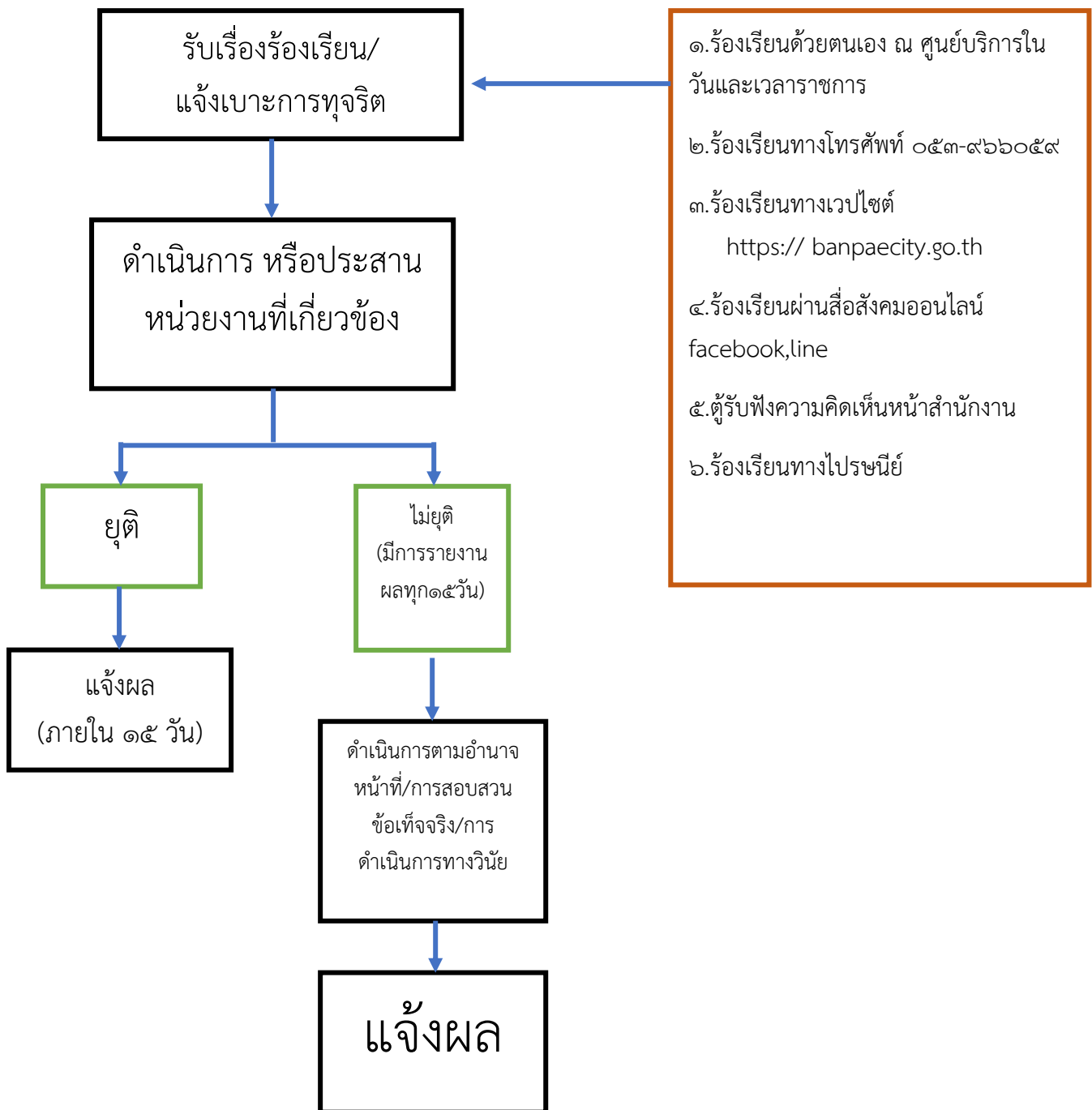
- รับรองสำเนาเอกสารประกอบคำร้อง ฯ

## ๗. การดำเนินการ

๖.๑ กรณีสามารถยุติเรื่องได้ให้รายงานผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องฯ

๖.๒ กรณีไม่สามารถยุติเรื่องได้ให้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงตามขั้นตอนและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง อาทิ การดำเนินการทางวินัย ทั้งนี้รายงานผลความคืบหน้าแก่ผู้ร้องทุก ๑๕ วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการดำเนินการ

๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางจำนวน ๖ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแปะ จัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

**๘. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน (นับแต่วันที่รับเรื่อง/คำร้อง)**

- ๘.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางจำนวน ๖ ช่องทาง
- |                                     |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|
| (๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง             | ดำเนินการทันที/ภายใน ๑ วัน |
| (๒.) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์          | ดำเนินการทันที/ภายใน ๑ วัน |
| (๓.) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์          | ดำเนินการทันที/ภายใน ๑ วัน |
| (๔.) ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook   | ดำเนินการทันที/ภายใน ๑ วัน |
| (๕.) ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร    | ดำเนินการทันที/ภายใน ๑ วัน |
| (๖.) ร้องเรียนผ่านตุแสดงความคิดเห็น | ดำเนินการทันที/ภายใน ๑ วัน |
- ๘.๒ ดำเนินการตามระเบียบงานสารบัญ
- ๘.๓ ดำเนินการเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา
- ๘.๔ ดำเนินการตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา/การตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๘.๕ ดำเนินการประสานส่งต่อ(กรณีนอกเหนืออำนาจหน้าที่)
- ๘.๖ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบ
- ๘.๗ ยุติเรื่อง/จัดเก็บข้อมูล
- |                           |
|---------------------------|
| ดำเนินการภายใน ๑ วัน      |
| ดำเนินการภายใน ๒ วัน      |
| ดำเนินการภายใน ๗ วัน      |
| ดำเนินการภายใน ๓ วัน      |
| ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน/รอบ |

**๙. ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน (ระบุให้ชัดเจนในคำร้องฯ)**

- ๙.๑ ชื่อ สกุล ตำแหน่ง ของผู้ถูกร้อง
- ๙.๒ ช่วงเวลาที่กระทำความผิด
- ๙.๓ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

แบบร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลบ้านแปะ ๑๔๑  
หมู่ ๘ ตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง  
จังหวัดเชียงใหม่

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี ภูมิลำเนา .....

โทรศัพท์ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต กรณี.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการยื่นคำร้องฯ ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยได้แนบ  
พยานหลักฐานที่รับรองสำเนาถูกต้องประกอบ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องฯ

(.....)

...../...../.....