



คู่มือ / แนวทางการปฏิบัติ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เทศบาลเมืองสระแก้ว  
อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

## คำนำ

เทศบาลเมืองสระแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลเมืองสระแก้ว

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เทศบาลเมืองสระแก้ว ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองสระแก้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลเมืองสระแก้ว

## สารบัญ

| เรื่อง   | หน้า |
|--|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| ๒. วัตถุประสงค์  | ๑    |
| ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ   | ๒    |
| ๔. ช่องทางการร้องเรียน   | ๒    |
| ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ     | ๒    |
| ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓    |
| ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๔    |
| ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ         | ๔    |
| ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๔    |
| ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ          | ๕    |
| ๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๕    |
| ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                | ๕    |
| ๑๓. มาตรฐาน  | ๕    |
| ภาคผนวก  |      |
| แบบ  |      |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองสระแก้ว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลเมืองสระแก้ว กำหนดมาตรการการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของเทศบาลเมืองสระแก้ว

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น เทศบาลเมืองสระแก้วดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับการพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓. เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ ทางไปรษณีย์ เทศบาลเมืองสระแก้ว ๑๐๙ ถนนเทศบาล ๒ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๔.๒ เว็บไซต์ เทศบาลเมืองสระแก้ว [www.sakaeocity.go.th](http://www.sakaeocity.go.th)

๔.๓ Face book เพจ เทศบาลเมืองสระแก้ว

๔.๔ ตู้หรือกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔.๕ ยื่นโดยตรงต่อผู้บริหารเทศบาลเมืองสระแก้ว (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔.๖ โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๔-๑๔๙๑ โทรสาร ๐-๓๗๒๔-๒๗๐๒

๔.๘ E-mail : [admin@sakaeocity.go.th](mailto:admin@sakaeocity.go.th)

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

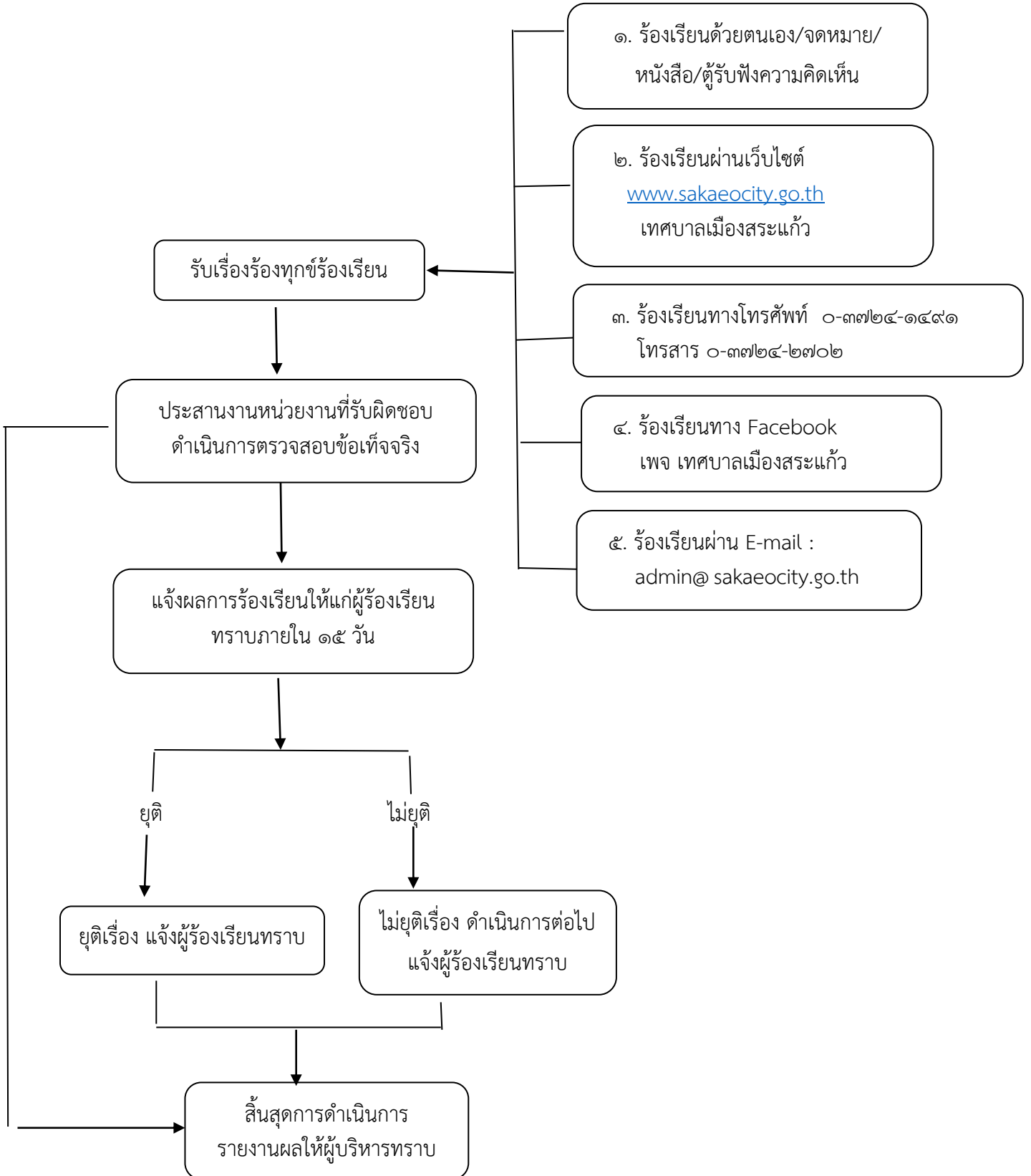
๕.๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๕.๒. วัน /เดือน / ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๕.๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๗.๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๗.๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ๗.๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองสระแก้ว ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสระแก้ว                                      | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลเมืองสระแก้ว <a href="http://www.sakaecity.go.th">www.sakaecity.go.th</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๔-๑๔๙๑ โทรสาร ๐-๓๗๒๔-๒๗๐๒  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook เพจ เทศบาลเมืองสระแก้ว  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ   |          |

### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อพร้อมหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองสระแก้ว เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หรือประโยชน์ของสาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๙.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ ดังนี้ ๑) มีชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องจะสามารถตรวจสอบตัวตนได้ ๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร ๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ ๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องมีใบมอบอำนาจมาด้วย

๙.๓ เมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องทุกข์/ร้องเรียนให้ลงทะเบียนรับเรื่องที่กำหนดไว้โดยทันทีแล้ว เสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองสระแก้ว พิจารณาสั่งการทันที

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ฯแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ หรือแจ้งผลดังกล่าวลงทะเบียนทางไปรษณีย์ทะเบียนตอบรับ

**๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

**๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลเมืองสระแก้วทราบ**

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๒. มาตรฐานงาน**

๑๒.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๒.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จทุกกระบวนการภายใน ๑๕ วัน

**๑๓. แบบฟอร์ม**

ปรากฏตามภาคผนวก : แบบฟอร์มใบรับแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ถนนเทศบาล ๒ สก ๒๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว

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

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

โทรศัพท์ ..... อาชีพ .....

เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้อง

เรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลเมืองสระแก้ว พิจารณา

ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. .... จำนวน ..... ชุด

๒. .... จำนวน ..... ชุด

๓. .... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)