



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

เทศบาลตำบลเมืองเก่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียนการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่ [www.muangkaokk.go.th](http://www.muangkaokk.go.th) (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๕-๘๐๐๑-๔ ๔. ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก “เทศบาลตำบลเมืองเก่า” ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองเก่า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเมืองเก่ามีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองเก่าทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑. ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.muangkaokk.go.th](http://www.muangkaokk.go.th) (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๕-๘๑๐๑-๔ ๔. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลเมืองเก่า” ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันหรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิด ธุรกรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการที่สามารถเข้าใจและใช้ ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและ มาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานเทศบาล

๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

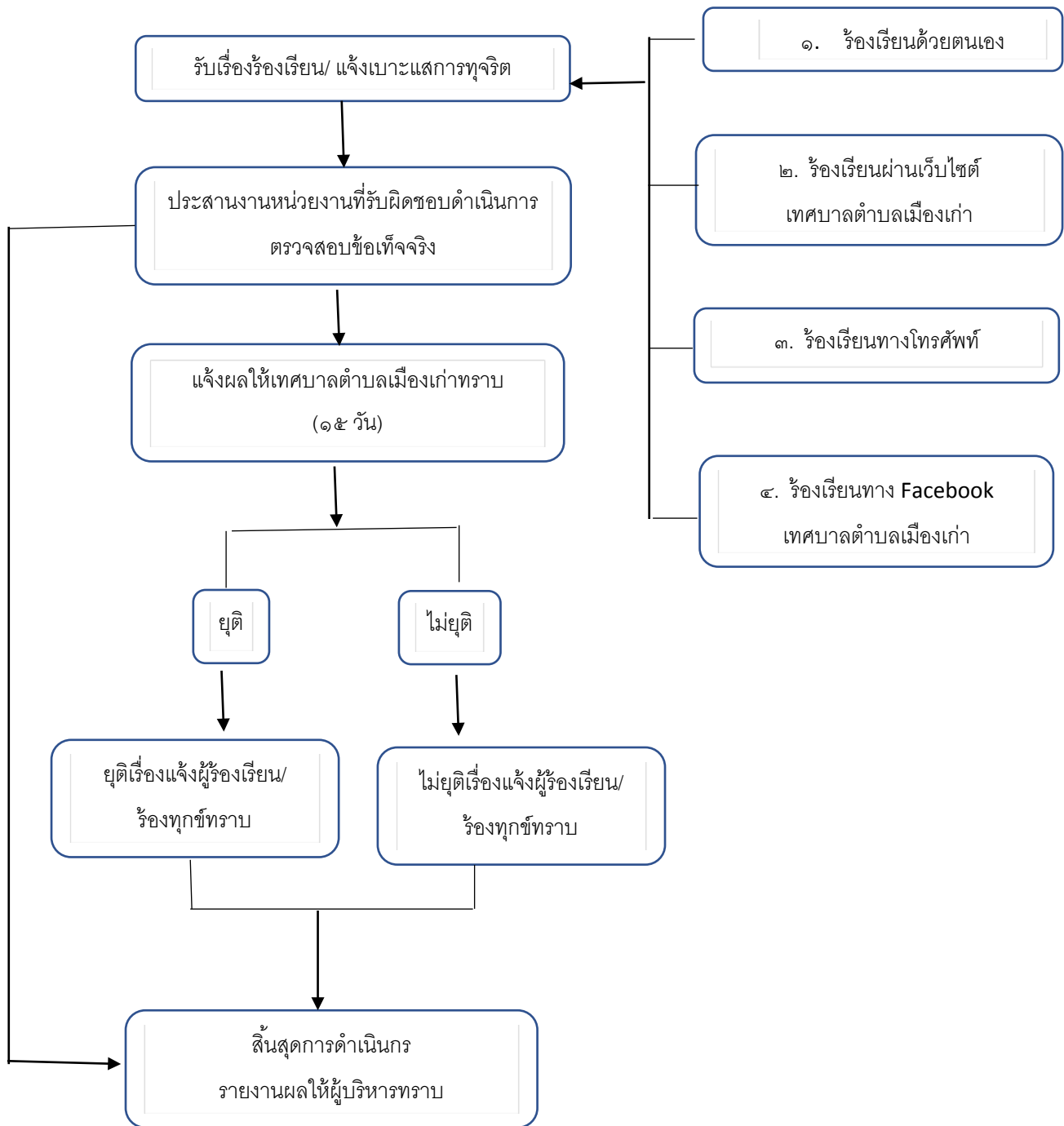
๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการ คຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๓. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
  - ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.muangkaokk.go.th](http://www.muangkaokk.go.th) (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
  - ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๒๕-๘๑๑-๔
  - ๔) ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลเมืองเก่า”
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ ผู้แจ้งเบาะแส
  - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือประวัตติการณของเรื่องร้องเรียน/ เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่า มีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้
  - ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
    - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า สรุปรูปร่างเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและเพื่อพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า แจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบข้อมูลเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองเก่า เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อทำการประมวลผล และ สรุปลวิเคราะห์นำเสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามา ยังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังต่อไปนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการในการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางfacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

# ภาคผนวก



- ตัวอย่าง -

แบบคำร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า  
ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น  
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/  
แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองเก่าพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือและแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)