

คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
เทศบาลเมืองชะมาย

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองชะมาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ตามแผน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองชะมาย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุ	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๕
การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

## บทนำ

### หลักการและเหตุ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองชะมาย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ของเทศบาลเมืองชะมาย การกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผน/โครงการที่วางไว้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

ทั้งนี้ยังใช้เป็น หลักเกณฑ์ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) นอกจากนี้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลเมืองชะมาย ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดไว้ว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย ต้องดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลชะมาย เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรม และปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐาน แสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการส่งเสริมความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย ดังนี้

๑. เสนอแนะ แก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสานเร่งรัดและกำกับ ให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
๔. คຸ້ມครองจริยธรรม ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
๕. ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

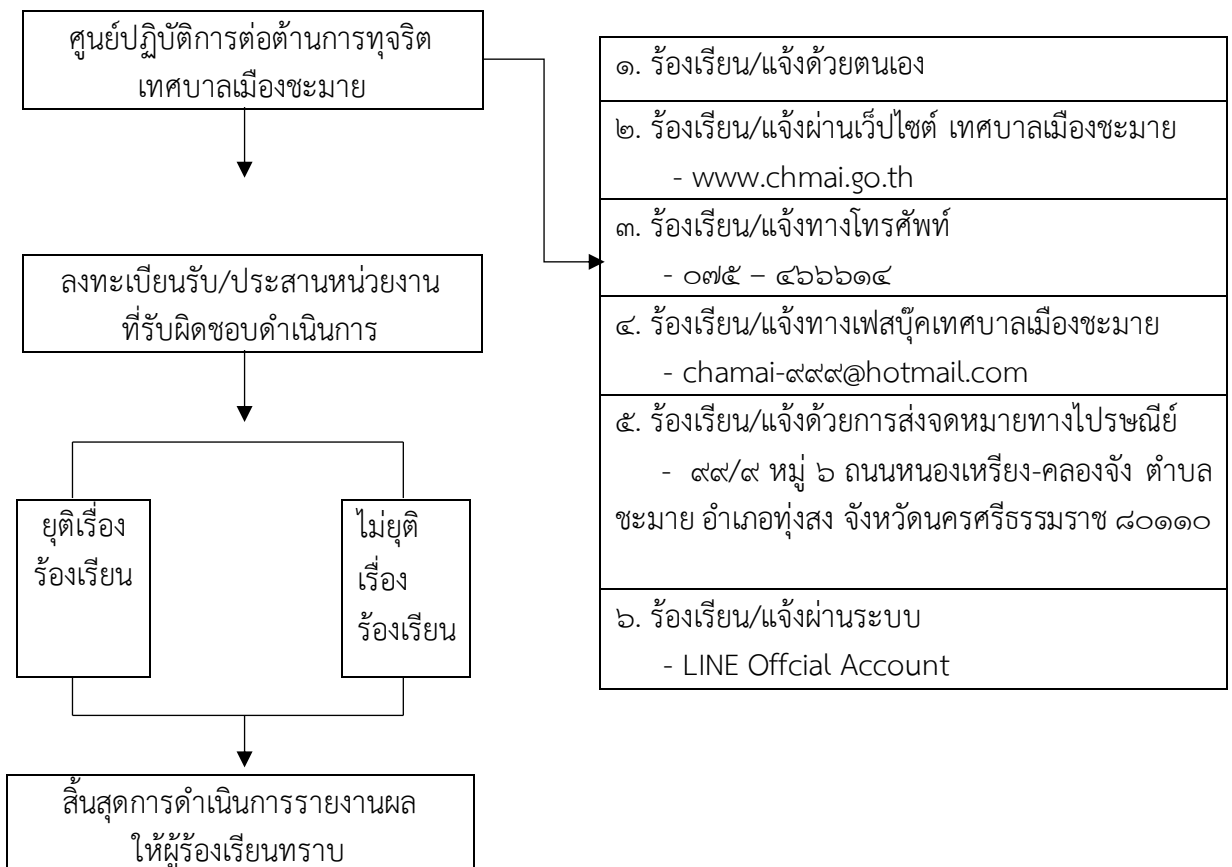
### หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ-สกุล และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ พร้อมทั้งระบุช่วงเวลาที่ได้กระทำการทุจริต/และประพฤติมิชอบ
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ

### ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียน/แจ้งด้วยตนเอง ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลเมืองชะมาย
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองชะมาย [www.chmai.go.th](http://www.chmai.go.th)
๓. ร้องเรียน/แจ้งทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๔๖๖๖๑๔ โทรสาร ๐๗๕ - ๔๖๖๖๑๕
๔. ร้องเรียน/แจ้งทางเพสบุ๊คเทศบาลเมืองชะมาย [chamai-๙๙๙@hotmail.com](mailto:chamai-๙๙๙@hotmail.com)
๕. ร้องเรียน/แจ้งด้วยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ของสำนักงานเทศบาลเมืองชะมาย ๙๙/๙ หมู่ ๖ ถนนหนองเหียง-คลองจิ่ง ตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐
๖. ร้องเรียน/แจ้งผ่านระบบ LINE Official Account

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย สรุปลักษณะ เสนอและ จัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ /ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบ เบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย รับรายงานและติดตาม ความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์ เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย จัดเก็บเรื่องไว้ในสารบรรณ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
๙. การรับและตรวจสอบ ข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

### ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/แจ้งด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/แจ้งผ่านเว็บไซต์ เทศบาลเมืองชะมาย - www.chmai.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียน/แจ้งทางโทรศัพท์ - ๐๗๕ - ๔๖๖๖๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน/แจ้งทางเฟสบุ๊คเทศบาลเมืองชะมาย - chamai-๙๙๙@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน/แจ้งด้วยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ - ๙๙/๙ หมู่ ๖ ถนนหนองเหียง-คลองจิ่ง ตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียน/แจ้งผ่านระบบ - LINE Official Account	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลเมืองชะมาย จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวม และรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน/รอบ ๖ เดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### แบบฟอร์ม

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองชะมาย

### จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองชะมาย โดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองชะมาย ๙๙/๙ หมู่ ๖ ถนนหนองเหียง-คลองจิ่ง ตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐

โทรศัพท์ ๐๗๕ - ๔๖๖๖๑๔ / โทรสาร ๐๗๕ - ๔๖๖๖๑๕

E- mail : chamai-๙๙๙@hotmail.com

facebook : chamai-๙๙๙@hotmail.com



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
เทศบาลเมืองชะมาย  
๙๙/๙ หมู่ ๖ ถนนหนองเหียง-คลองจิ่ง  
ตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง  
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองชะมาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้  
เทศบาลเมืองชะมาย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ  
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....แผ่น
- ๒.....จำนวน.....แผ่น
- ๓.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

