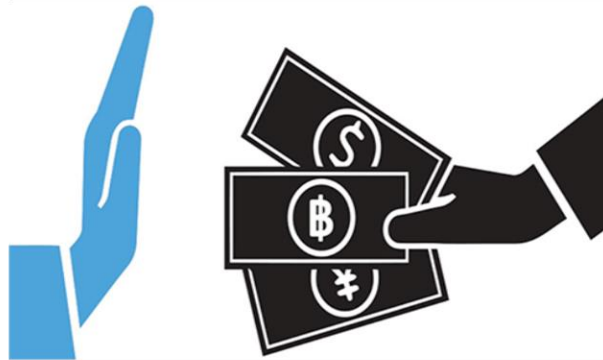




## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลสวนผึ้ง  
อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี  
โทร. ๐๓๒-๓๙๕๒๔๒

## คำนำ

เทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินอกรอบขึ้นเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชการ สังกัดเทศบาลตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินอกรอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ รวมถึงยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น นั้น

ตามที่นายกเทศมนตรีตำบลสวนผึ้งในฐานะผู้บริหารสูงสุดหน่วยงานได้ประกาศเจตจำนงสุจริตด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสวนผึ้งตามนโยบายกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎระเบียบและข้อบังคับอื่นๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าว จึงกำหนดแนวทางให้คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลสวนผึ้ง ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างในสังกัดถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. บริหารงานและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม
๒. ปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติให้บุคลากรในสังกัดมีความรู้ความเข้าใจ ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงาน
๓. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งเสริมการดำเนินการให้เกิดความโปร่งใสในทุกขั้นตอน และเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในการดำเนินกิจกรรมทุกรูปแบบ
๔. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งข้อมูลข่าวสาร เบาะแสการทุจริต ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
๕. กรณีพบการทุจริตจะดำเนินการสอบสวนและลงโทษขั้นสูงสุดอย่างจริงจัง

ดังนั้น เทศบาลตำบลสวนผึ้งจึงให้ความสำคัญในการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลสวนผึ้ง [www.suanphung.go.th](http://www.suanphung.go.th)
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๓๙๕๒๔๒
๔. ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebookเทศบาลตำบลสวนผึ้ง
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ปณ.เทศบาลตำบลสวนผึ้ง เลขที่ ๒๙๙/๙ หมู่ ๑ ตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๘๐

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการทุจริต
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ทำเป็นอาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑.) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.) ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.) ดำเนินการเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนของราชการ

๔.) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕.) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบและการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.) ติดตาม ประเมินผลและการจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້มครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒.) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลสวนผึ้ง

๓.) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

๔.) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลสวนผึ้ง

๕.) ร้องเรียนผ่านทางตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๒๙๙/๙ หมู่ ๑ ตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๘๐

-หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

-บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒.) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน

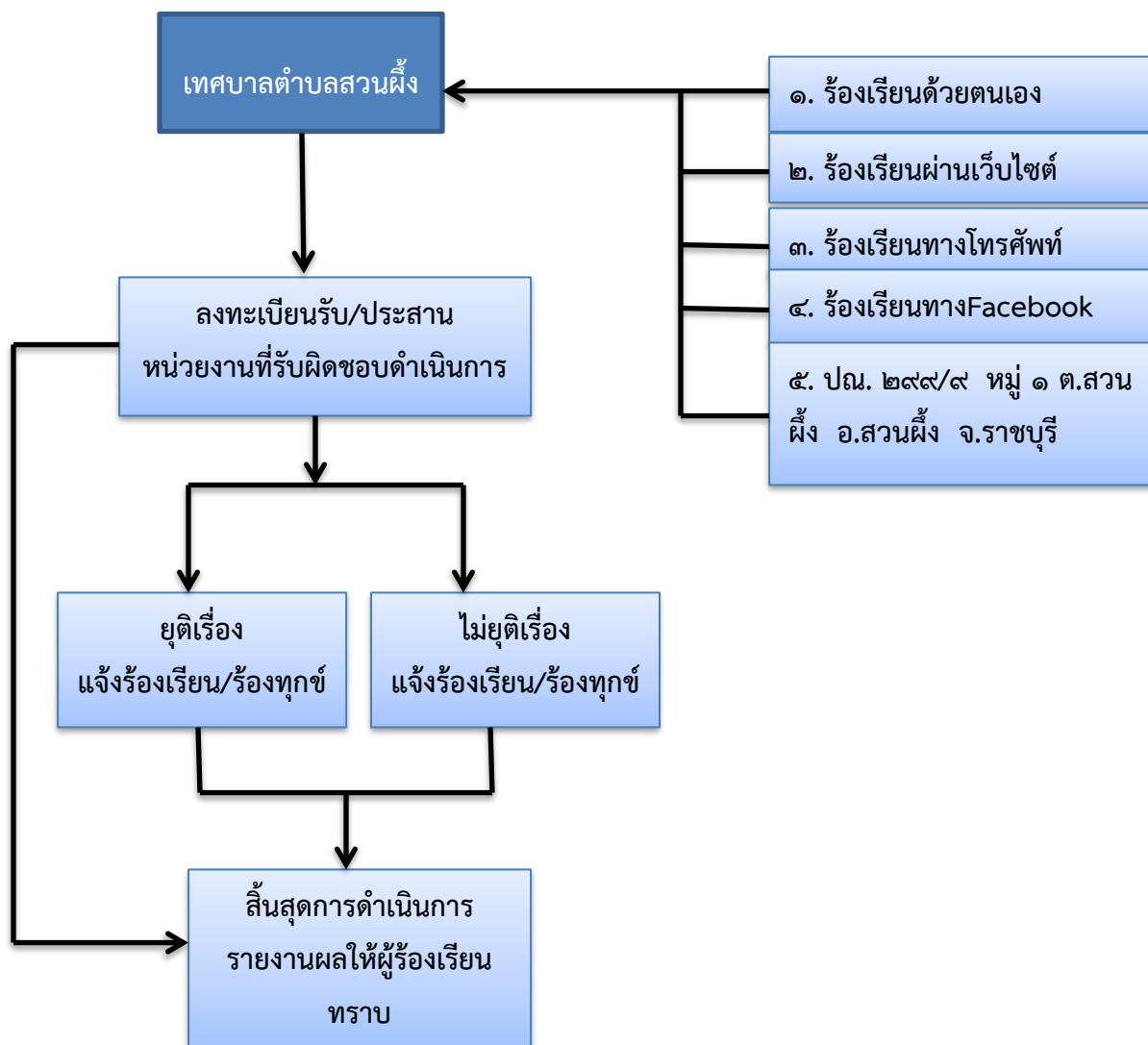
๓.) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปากฎอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔.) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งคัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้ง สรุปลความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘.) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสวนผึ้งจัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับเรื่องและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ที่ทำการเทศบาลตำบลสวนผึ้ง  
อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสวนผึ้ง

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลสวนผึ้ง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

เรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑.).....จำนวน.....ชุด

๒.).....จำนวน.....ชุด

๓.).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)