

# คู่มือ แนวทางปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

โทร. ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗

โทรสาร ๐๓๒-๖๙๙๕๐๘

[www.bangsaphannoicity.go.th/](http://www.bangsaphannoicity.go.th/)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กรเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวม แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

## บทที่ ๑

### บทนำ

# คู่มือแนวทางปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อยแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนาจความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทาง การร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

๑๔๘ หมู่ที่ ๔ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ตำบลบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๓. หน่วยงานหน้าที่ความรับผิดชอบ / ส่วนงานที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นภายในเทศบาล ตำบลบางสะพานน้อย/ส่วนงานที่รับผิดชอบ คือ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล โดยมอบหมายให้ นางสาวจรินทร์ ผอม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เป็น ผู้รับผิดชอบดูแล และมีนางวันทนา ตงน้อย เป็นหัวหน้าศูนย์

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลบางสะพาน น้อย มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์ [www.bangsaphannoicity.go.th](http://www.bangsaphannoicity.go.th) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
๒. ไปรษณีย์ ส่งถึง เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เลขที่ ๑๙๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๗๐
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗ , ๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙
๔. ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย [www.bangsaphannoicity.go.th](http://www.bangsaphannoicity.go.th)
๕. ทาง facebook เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
๖. EMAIL ของหน่วยงาน office@bangsaphannoicity.go.th

## ๘. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมรพติการณ์ส่อไปทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

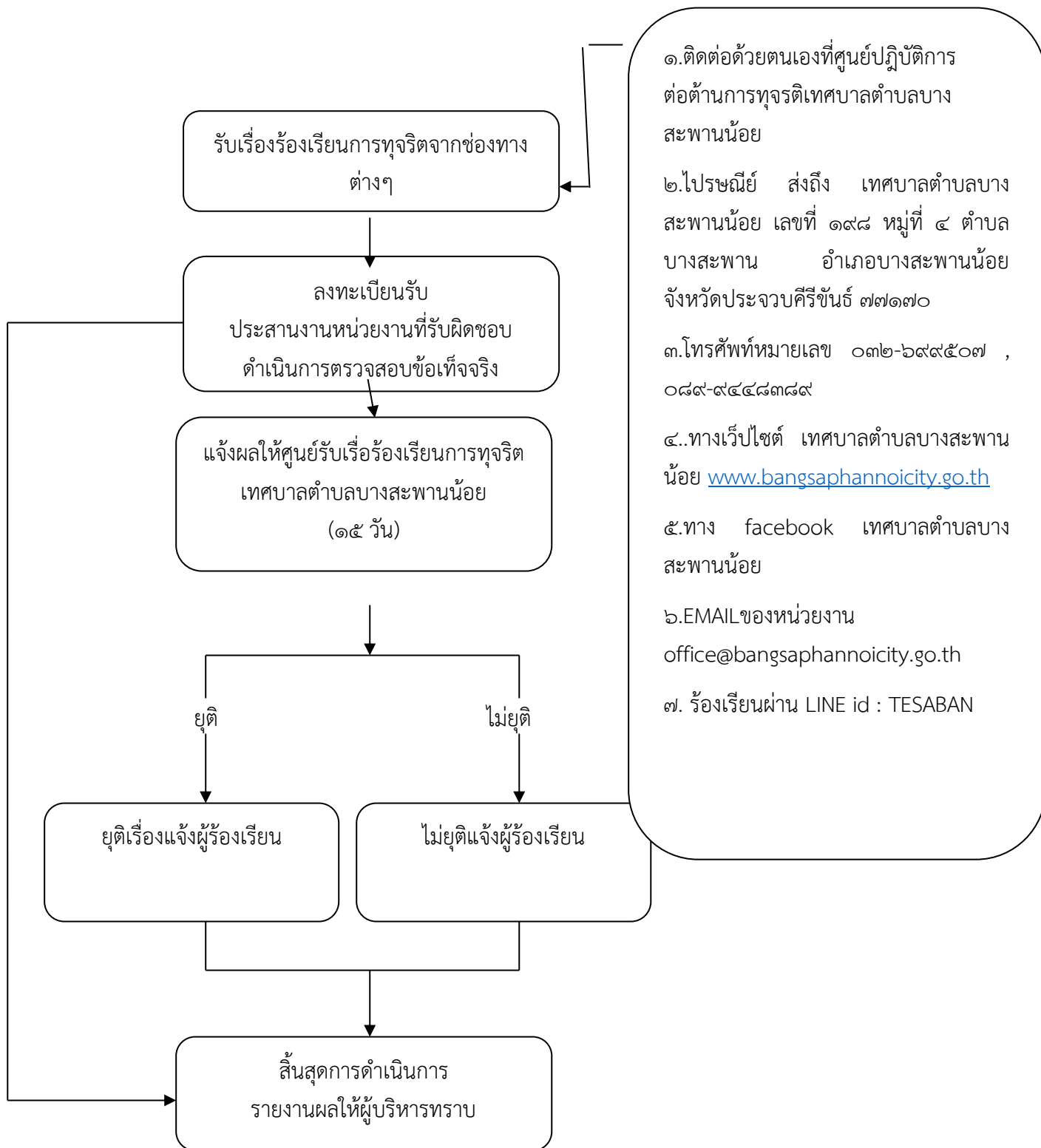
**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข

## บทที่ ๓

ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ของเทศบาลตำบล

บางสะพานน้อย

- ๓ . แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

ระยะเวลาการดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย                                                 | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                       | ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |
| ไปรษณีย์ ส่งถึง เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย เลขที่ ๑๙๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๗๐ | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                       | ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |
| ๓.โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๖๙๙๕๐๗ , ๐๘๙-๙๔๔๘๓๘๙                                                                              | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                       | ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |
| ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย<br><a href="http://www.bangsaphannoicity.go.th">www.bangsaphannoicity.go.th</a>      | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                       | ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |
|                                                                                                                         |                            |                                                                         |                                     |

|                                                    |             |                   |                                     |
|----------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------|
| ทาง facebook เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย                | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑๕ วันทำการ | ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |
| EMAILของหน่วยงาน<br>office@bangsaphannoicity.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน ๑๕ วันทำการ | ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น
  ๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
  ๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
  ๔. วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ
  ๕. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
  ๖. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน
- ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

## การบันทึกข้อร้องเรียน

-กรอกแบบฟอร์ม ร้องเรียนการทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

-ข้อร้องเรียนการทุจริต ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ภาคผนวก

แบบคำร้องเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย

ตามที่ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....  
มีความประสงค์ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว .....ตำแหน่ง.....  
โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

๑.เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....

๒.วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์ .....

๓.เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้ ) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๔.อื่นๆ โปรดระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน.....

(ลงชื่อ) ..... ผู้รับคำร้อง  
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบางสะพานน้อย

.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย

.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย

.....  
.....

(ลงชื่อ) .....  
(.....)  
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบางสะพานน้อย