



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลพิปูน
อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลพิปูน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

เทศบาลตำบลพิปูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลพิปูน มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ด้านป้องกัน ปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลพิปูนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต แสดงเจตจำนงสุจริต เสริมสร้าง คุณธรรม และความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/ โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจและศรัทธาต่อการ บริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย การดำเนินการตามกระบวนการ งานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนด ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่ กำหนดบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลพิปูนจำเป็นต้อง ดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐาน ของ หลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ และประชาชนเป็นสำคัญ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งการดูแลและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยเปิดเผยและรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันทุจริต และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑. ทางไปรษณีย์ : เทศบาลตำบลพิปูน เลขที่ ๔๒๓ ม.๑ ตำบลพิปูน อำเภอเมืองพัทลุง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

๔.๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลพิปูน : <https://www.phipuncity.go.th>

๔.๓ เฟสบุ๊กเทศบาลตำบลพิปูน : เทศบาลตำบลพิปูน-ทต.พิปูน

๔.๔ ทางโทรศัพท์ : ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ
และวันหยุดนักขัตฤกษ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๔๙๙-๐๙๖

๔.๕ ยื่นด้วยตนเอง : ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ
และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๔.๖ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

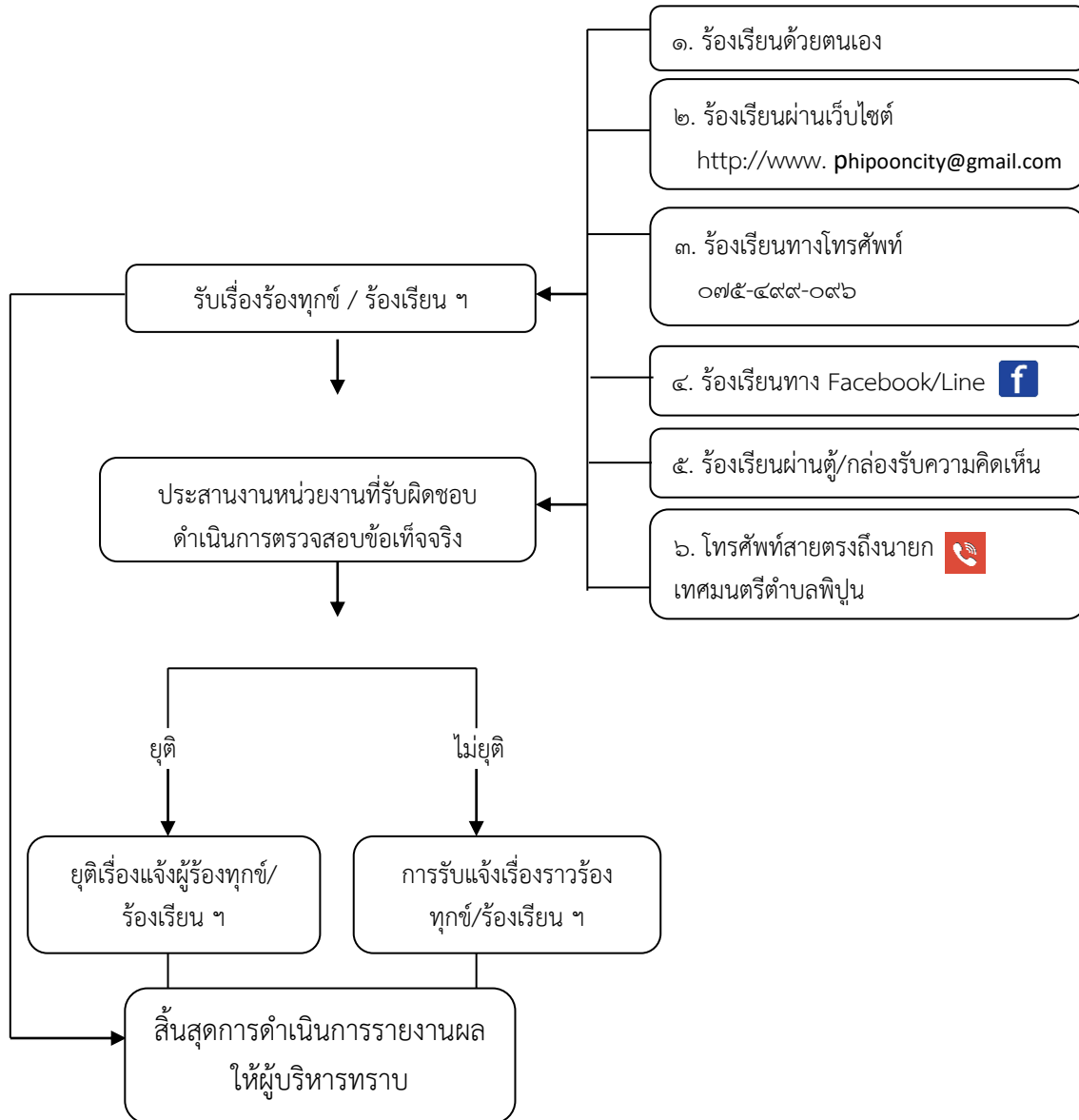
๕.๑ ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจน มีมูลข้อเท็จจริง
หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานจัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน
หรือสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ให้ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เทศบาลตำบลพิปูนได้รับคำร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยลงทะเบียนแยกเป็นเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการทันที

๗.๒ ส่งเรื่องให้สำนักปลัดเทศบาล พิจารณา/วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความเห็น การร้องเรียนฯ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในหนึ่งวันทำการ

๗.๓ สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในหนึ่งวัน

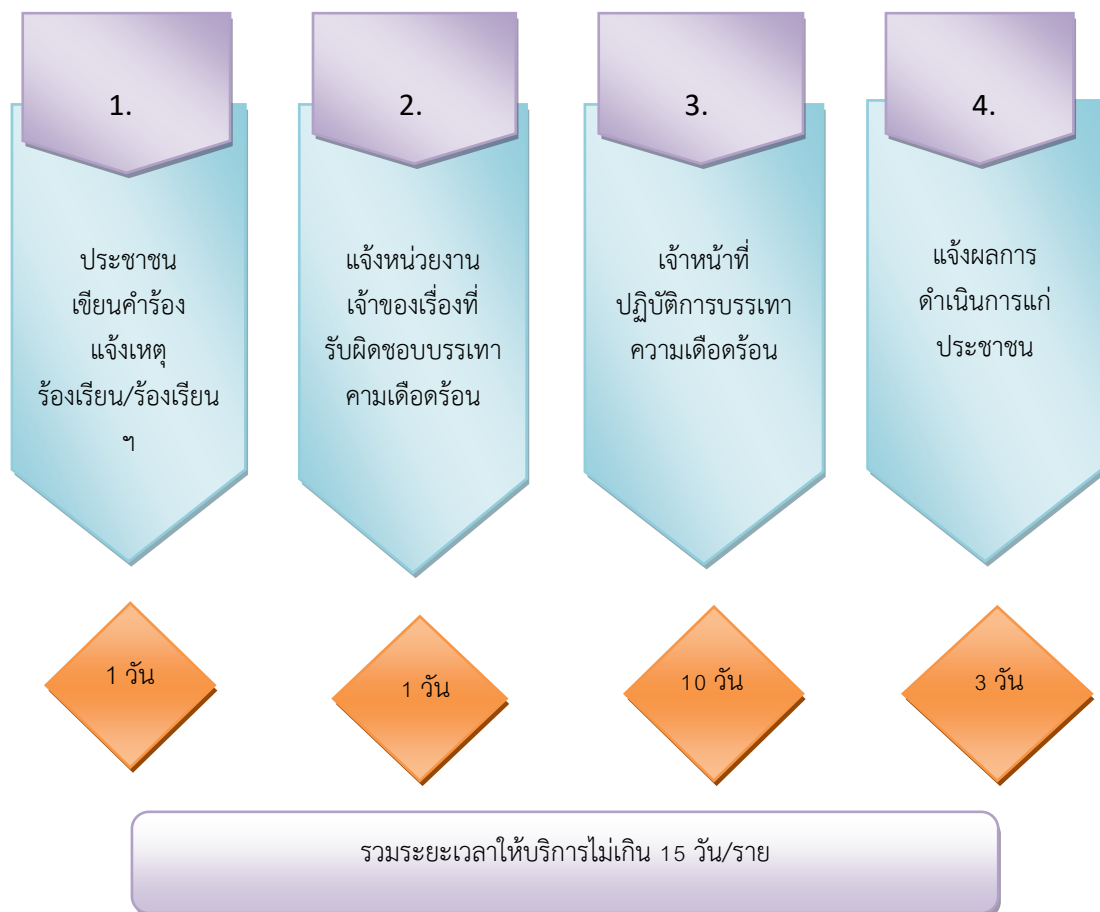
๗.๔ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ ภายในหนึ่งวันทำการ ดังต่อไปนี้

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- รายงานต่อผู้บริหาร
- แจ้งศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหาร

๗.๕ สำนักปลัดเทศบาล รวบรวมร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายงานแนวทางแก้ไข ปัญหา อุปสรรค ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

ขั้นตอนการรับแจ้ง

เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน ๑ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลพิปูน
๔๒๓ ม.๑ ต.พิปูน
อ.พิปูน จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๒๗๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพิปูน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาล
ตำบลพิปูน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)