



แนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเมืองกาฬ  
อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี

## คำนำ

เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐัง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ที่ [www.muangkarung.go.th](http://www.muangkarung.go.th)
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๕๑๐๘๑๐
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line เป็นต้น
- ๕) ร้องเรียนโดยส่งจดหมายหรือหนังสือมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐัง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองกาฐัง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเมืองกาฐมิมบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองกาฐมิมทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ ค่านิยมภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางการ ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐมิม ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐมิม สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐมิม อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ที่ [www.muangkarung.go.th](http://www.muangkarung.go.th)
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๕๑๐๘๑๐
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line เป็นต้น
- ๕) ร้องเรียนโดยส่งจดหมายหรือหนังสือมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐมิม สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐมิม อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเมืองกาฐมิมจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลเมืองกาฐมิม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็น สำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการ ฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพหุติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพหุติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐัง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐

๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ที่ [www.muangkarung.go.th](http://www.muangkarung.go.th)

/๓) ร้องเรียนผ่าน...

-๓-

๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๕๑๐๘๑๐

๔) ร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line เป็นต้น

๕) ร้องเรียนโดยส่งจดหมายหรือหนังสือมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

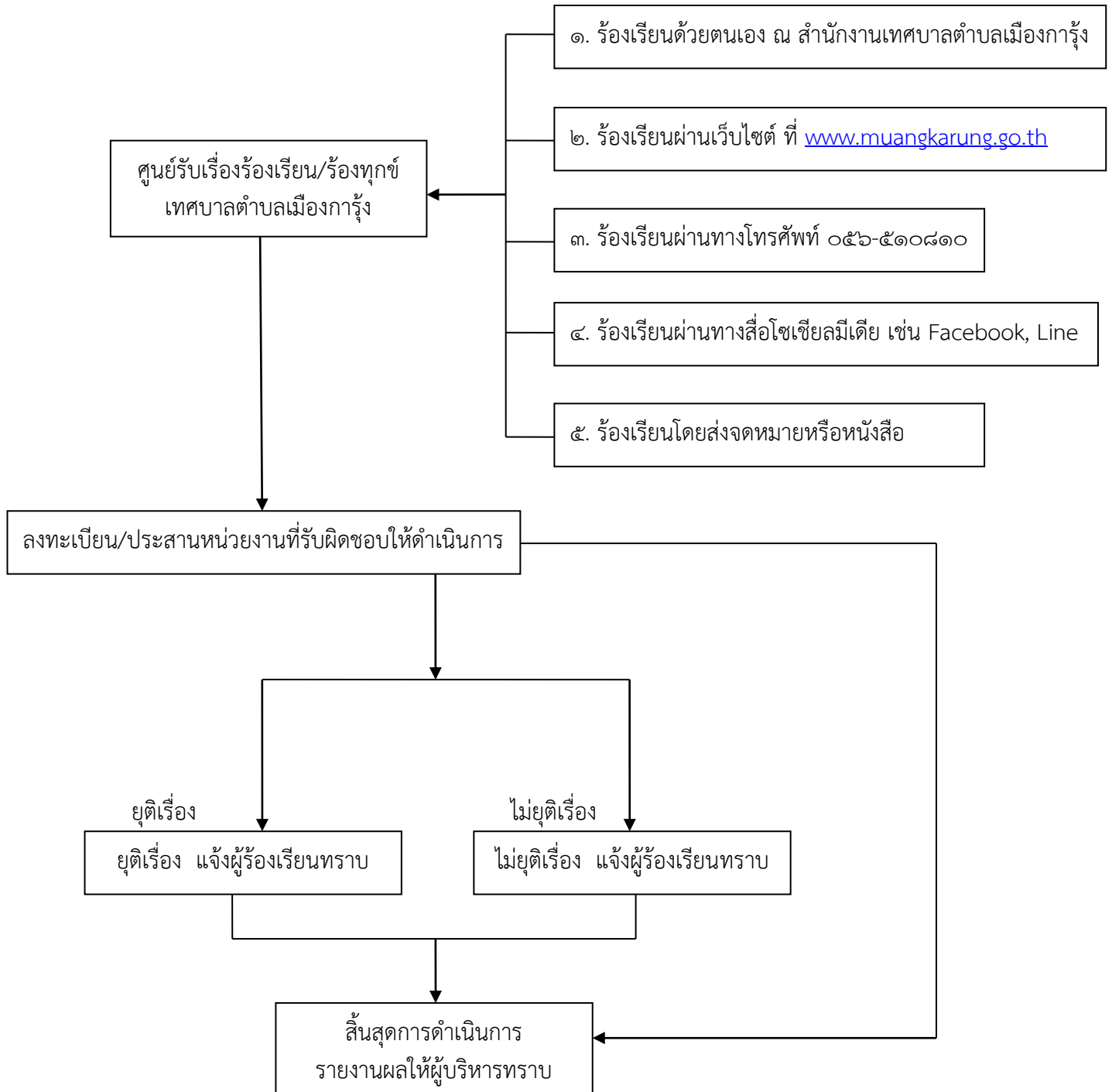
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง จัดเก็บเรื่อง

**๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโซเชียลมีเดีย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยส่งจดหมาย/หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
(กรณียื่นคำร้องด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เลขที่รับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....  
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองกาฐัง  
อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองกาฐัง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองกาฐัง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ  
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง



(.....)

วันที่.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองกาฐัง  
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

คำสั่ง/สั่งการ

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

(ลงชื่อ).....

(นายธนภัสสรร์ ดุลยาธิการ)

ปลัดเทศบาลตำบลเมืองกาฐัง ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองกาฐัง

