



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน  
การทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลจันทบุรี อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

## คำนำ

เทศบาลตำบลจันจว้า ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕๐ และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของเทศบาลตำบลจันจว้า เพื่อที่ปวงชนชาวไทย สามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงานรวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลจันจว้า ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จาก ประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียน เพื่อ กำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการ ดำเนินงานและจัดระบบใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลจันจว้า และคำสั่งคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลจันจว้า

ทงศ์ศักดิ์ ทองแสน  
(นายทงศ์ศักดิ์ ทองแสน)  
นายกเทศมนตรีตำบลจันจว้า

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
สถานที่ตั้ง	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ขั้นตอนการดำเนินการสอบสวนผู้ทุจริตภายในหน่วยงาน	๖

## แนวปฏิบัติการจัดการ

### เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

#### ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

##### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลจันจว้า บทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลจันจว้า ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต เน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ความเชื่อว่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และ มาตรการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต - ช่องทาง ๆ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ ปณ. เทศบาลตำบลจันจว้า ๔๙ หมู่ที่ ๒ อ.แม่จัน จ. เชียงราย ๕๗๒๗๐ ๒) เว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องเทศบาลตำบลจันจว้า [www.Janjawa.go.th](http://www.Janjawa.go.th) (๓) เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลจันจว้า ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ก็นเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลัก (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลจันจว้า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการ ร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลจันจว้า เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง กับ การเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการใน การปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิ ชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอ หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลจันจว้า ๔๙ หมู่ที่ ๒ ต.จันจว้าใต้ อ.แม่จัน จ.เชียงราย ๕๗๒๗๐

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของเทศบาลตำบลจันจว้า

➤ ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๔๙ หมู่ที่ ๒ ต.จันจว้าใต้ อ.แม่จัน จ.เชียงราย ๕๗๒๗๐

➤ ทาง [www.Janjawa.go.th](http://www.Janjawa.go.th)

➤ ผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๕๑๒๓

➤ ทาง Facebook ทต.จันจว้า

➤ ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต ทต.จันจว้า

➤ ทาง line กลุ่ม ทต.จันจว้า

#### ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

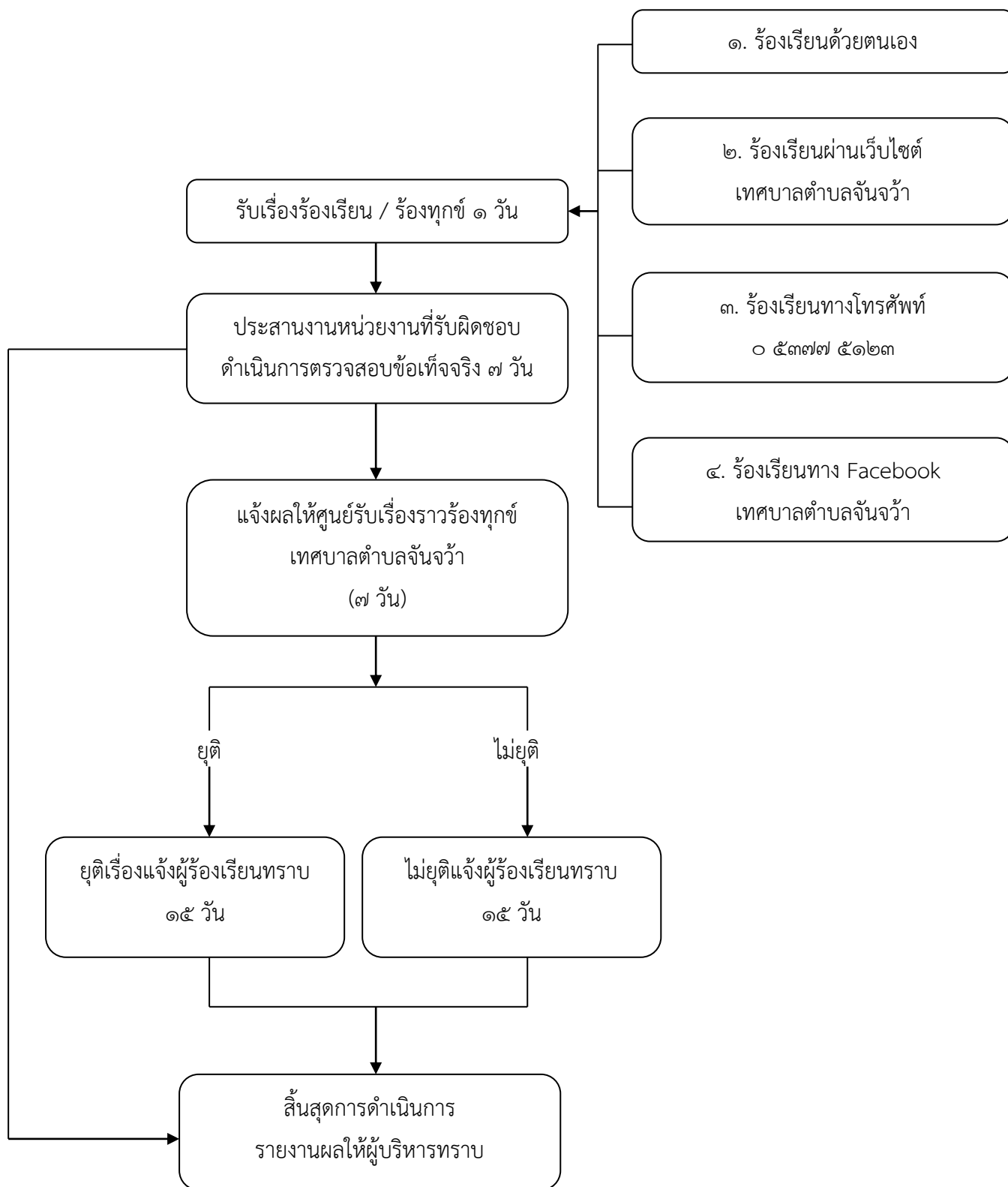
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลจันทจันจว่า รับ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๘.๒) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๘.๓) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรูปร่างเห็นเสนอและจัด ทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๘.๔) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๘.๕) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบ เบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๘.๖) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๗) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการ ประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘.๘) งานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้อง ทุกข์ จากช่องทางต่าง

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลจันทจันจว่า	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๗ ๕๑๒๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book และไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	



## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะ ดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กั้นเหมันรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ เทศบาลตำบลจันจว้า ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๑. ขั้นตอนการดำเนินการสอบสวนผู้ทุจริตภายในหน่วยงานของ เทศบาลตำบลจันจว้า

ในกรณีมีการร้องเรียนว่าพนักงานของเทศบาลนั้นทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่หรือในกรณีที่มีพยานหลักฐานตามสมควรจะมีหลักในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

- มีคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง (ถาม-ตอบ) ตามแบบฟอร์ม ค.ป. ๑๔
- ถ้าในการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นนั้นไม่มีมูลก็จะดำเนินยุติเรื่อง แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีมูล กระทำ ความผิดก็จะดำเนินการตามขั้นตอนโดยจะส่งเรื่องให้นิติกรดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยตามประกาศ ระเบียบว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยพนักงานเทศบาล โดยดำเนินการตามแบบฟอร์ม สว.๑ - สว.๖
- ในระหว่างการดำเนินการทางวินัยนั้นอาจจะมีคำสั่งพักราชการผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด โดยผู้ที่ถูกกล่าวหาสามารถอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองนั้นต่อผู้ออกคำสั่งทางปกครองได้ ภายในระยะเวลาที่ กฎหมายวิธีพิจารณาทางปกครองกำหนด
- ถ้าผลจากการสอบสวนทางวินัยเป็นที่ยุติว่าผู้ถูกกล่าวหาที่มีความผิด นิติกรจะดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังท้องถิ่นจังหวัดเพื่อดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการกลางจังหวัดเพื่อมีคำสั่งลงโทษตาม ระเบียบฯ
- ถ้าในกรณีที่ผลการสอบสวนว่าผู้ถูกกล่าวหาที่กระทำความผิดและเป็นความผิดที่คาบเกี่ยวกับ คดีอาญา ผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลจะมีการมอบอำนาจให้นิติกรไปดำเนินการร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน ผู้รับผิดชอบต่อไป

