



คู่มือ / แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลสามง่าม
อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ทางจดหมายหรือไปรษณีย์ ส่งมายังเทศบาลตำบลสามง่าม เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๑ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๕๐

๒) ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ผู้ต้องการร้องเรียนเรื่องการทุจริต สามารถโทรมาได้ที่เบอร์โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๓๘๑๑๒๙ ต่อ ๑๐๒ และโทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๓๗๑๕๐๕

๓) ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลสามง่าม โดยสามารถแจ้งเรื่องการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสามง่าม ได้ที่ www.samngam-np.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔) ทาง E-mail โดยส่งคำร้องเรียนการทุจริต มาได้ที่ E-mail เทศบาลตำบลสามง่าม Samngam.np@gmail.com

๕) ส่งคำร้องการทุจริต ผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) มาที่ [http://www.facebook .com](http://www.facebook.com) เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

เทศบาลสามง่าม ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลสามง่าม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลสามง่าม
อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม

คู่มือ / แนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลสามง่าม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลสามง่ามทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาองค์กร การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จาก **ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยมี ๕ ช่องทาง** ประกอบด้วย

๑) ทางจดหมายหรือไปรษณีย์ ส่งมายังเทศบาลตำบลสามง่าม เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๑ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๕๐

๒) ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ผู้ต้องการร้องเรียนเรื่องการทุจริต สามารถโทรมาได้ทีเบอร์โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๓๘๑๑๒๙ ต่อ ๑๐๒ และโทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๓๗๑๕๐๕

๓) ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลสามง่าม โดยสามารถแจ้งเรื่องการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสามง่าม ได้ที่ www.samngam-np.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔) ทาง E-mail โดยส่งคำร้องเรียนการทุจริต มาได้ที่ E-mail เทศบาลตำบลสามง่าม Samngam.np@gmail.com

๕) ส่งคำร้องการทุจริต ผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) มาที่ [http://www.facebook .com](http://www.facebook.com) เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลสามง่าม จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสามง่าม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การ ดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือให้บริการให้สามารถ เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ทางจดหมายหรือไปรษณีย์ ส่งมายังเทศบาลตำบลสามง่าม เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๑ ตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๕๐

๒) ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ผู้ต้องการร้องเรียนเรื่องการทุจริต สามารถโทรมาได้ทีเบอร์โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔-๓๘๑๑๒๙ ต่อ ๑๐๒ และโทรสาร หมายเลข ๐๓๔-๓๗๑๕๐๕

๓) ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลสามง่าม โดยสามารถแจ้งเรื่องการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล ตำบลสามง่าม ได้ที่ www.samngam-np.go.th ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

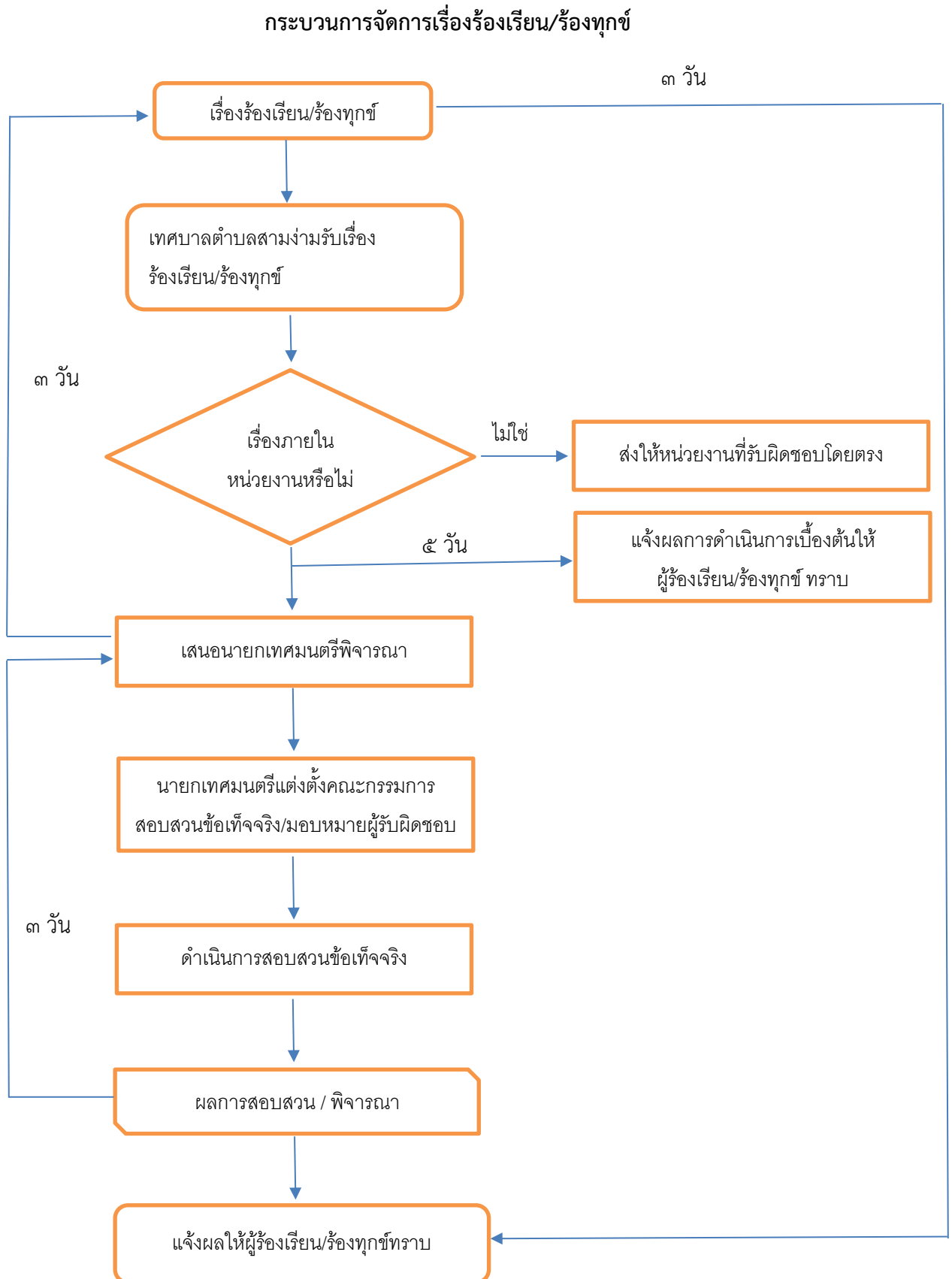
๔) ทาง E-mail โดยส่งคำร้องเรียนการทุจริต มาได้ที่ E-mail เทศบาลตำบลสามง่าม Samngam.np@gmail.com

๕) ส่งคำร้องการทุจริต ผ่านทางกล่องข้อความ (inbox) มาที่ [http://www.facebook .com](http://www.facebook.com) เทศบาลตำบลสามง่าม อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ถูกร้อง
- ๔) ช่วงเวลาของการกระทำความผิด
- ๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๗) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสามง่าม รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลสามง่าม

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่อยู่.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....
ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลสามง่าม พิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- | | | |
|----|-------|---------------|
| ๑) | | จำนวน.....ชุด |
| ๒) | | จำนวน.....ชุด |
| ๓) | | จำนวน.....ชุด |
| ๔) | | จำนวน.....ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์