



# คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำหรับหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลพวา

อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพวา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลพวาได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน (workInstruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลพวา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลพวา

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                             | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                                   | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                       | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                                        | ๑    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ                                                                | ๒    |
| ระยะเวลาการเปิดให้บริการ                                                           | ๒    |
| บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                                | ๒    |
| ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ                             | ๒    |
| รายละเอียด หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ              | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                               | ๓    |
| แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน                                          | ๔    |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                                                | ๕    |
| แบบฟอร์ม                                                                           | ๕    |
| ภาคผนวก                                                                            |      |

-แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับหน่วยงานภายใน เทศบาลตำบลพวา

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลพวา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลพวา ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับการบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:CorruptionPerceptionIndex)นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้องจัดการบริหารส่วนตำบลพวา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพวา แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คือการป้องกันส่งเสริมการรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพวาเลขที่ ๑๐๖ หมู่ ๒ ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

**๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพวา

**๕. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ**

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรงได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลพวา และสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องออนไลน์ได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ

**๖. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

๒) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๙-๔๙๐-๔๒๕

๓) ทางไปรษณีย์เทศบาลตำบลพวาเลขที่ ๑๐๖ หมู่ที่ ๒ ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๖๐

๔) ที่เว็บไซต์ เทศบาลตำบลพวา

๕) Facebook เทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

๖) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) [www.pawa.go.th](http://www.pawa.go.th)

๗) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลพวา

๘. รายละเอียด หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ระบุชื่อ-นามสกุลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน
- ๒) ระบุชื่อ-นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๓) ระบุวันเดือนปี ที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๔) ระบุ เวลา สถานที่เกิดเหตุ
- ๕) ช่วงเวลาการกระทำความผิดหรือพฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือแจ้งข้อมูล/แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูลชี้ช่องทางอย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำไปประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนได้
- ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                              | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินงานประสานหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เทศบาลตำบลพวา                  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลพวา                                                  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๔๙๐-๔๒๕                                                     | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook                                                                | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |
| ผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น                                                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |
| ทางไปรษณีย์ (เทศบาลตำบลพวา) เลขที่ ๑๐๖ หมู่ที่ ๒ ต.พวา อ.แก่งหางแมว จ.จันทบุรี ๒๒๑๖๐ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |
| ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) www.pawa.go.th                                    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                                          |          |

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เทศบาลตำบลพวา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

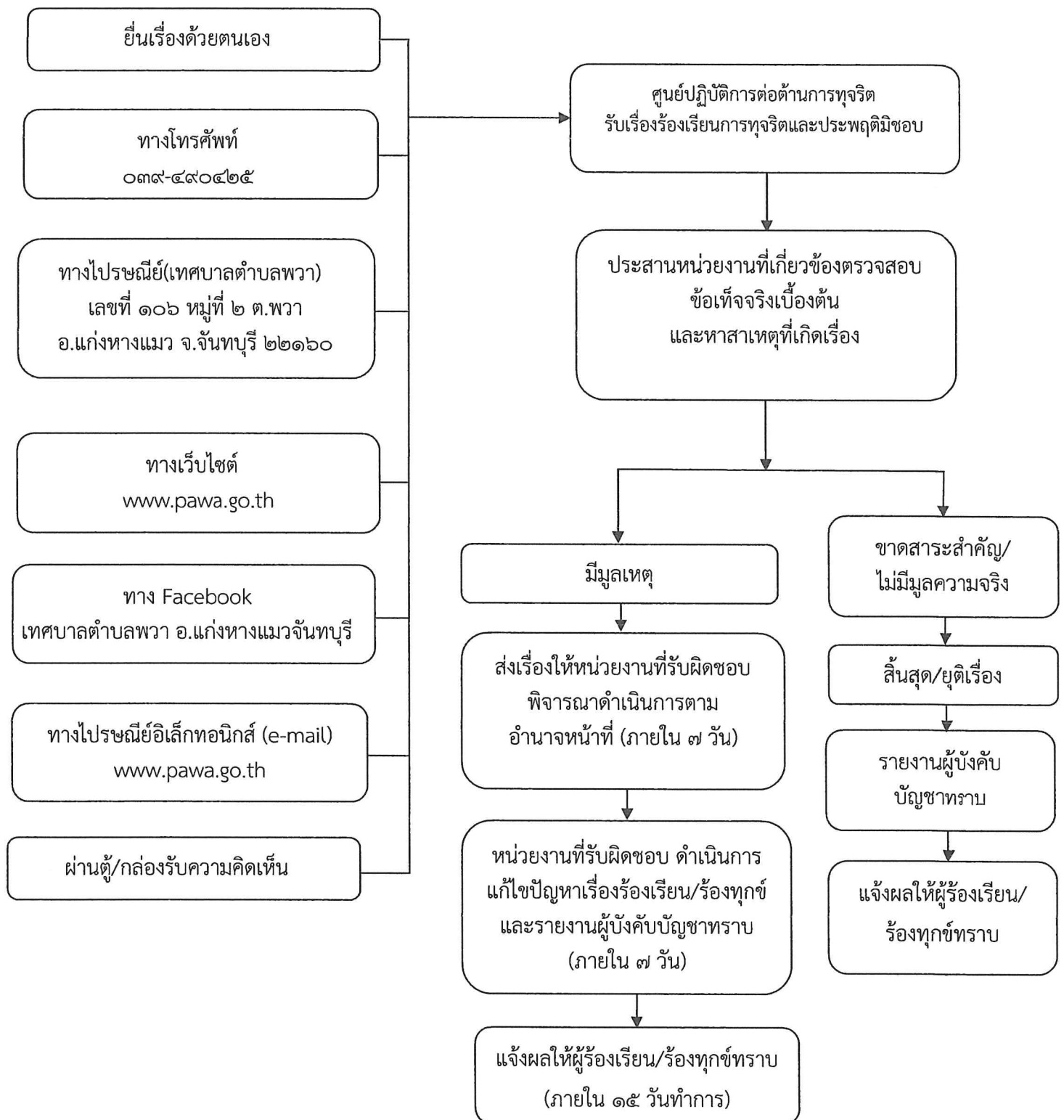
๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา ตามลำดับขั้นต่อไป

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง (ภายใน ๗ วันทำการ)

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสทราบผลการดำเนินการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

#### ๑๐. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน



**๑๑. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

- ๑) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒

**๑๑. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพวา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลพวาพิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยแก้ไขปัญหในเรื่อง(ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการ  
ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่ เกิดเหตุ)

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบข้างต้น  
เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร หลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)