



# คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



จัดทำโดย  
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลสีกันแพง



## คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลสันกำแพง

มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลสันกำแพง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามทุจริตของเทศบาลตำบลสันกำแพง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลสันกำแพงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของเทศบาลตำบลสันกำแพง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลสันกำแพง

# แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

## เทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลสันกำแพงจึงได้จัดทำคำสั่งเทศบาล ตำบลสันกำแพงที่ ๓๖๐/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และได้วางแผนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลสันกำแพง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีระบบและขั้นตอนที่ ต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนด

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาล ตำบลสันกำแพง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการให้ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน แก่ข้อร้องเรียนให้กับประชาชน โดยได้ปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้อย่างเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียม

๒.๓ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอรัปชั่นและการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

### ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด/ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวนข

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๘ ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริต

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสเน่ห์ท์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๕.๑ ช่องทางการร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลสันกำแพง หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๕๓๓๓-๓๑๙๐๔ ต่อ ๑๐๐ หรือ ๒๑๔

๓.๕.๒ อีเมล [saraban@sankamphaeng.go.th](mailto:saraban@sankamphaeng.go.th)

๓.๕.๓ [https://www.facebook.com/SankamphaengMunic/?ref=embed\\_page#](https://www.facebook.com/SankamphaengMunic/?ref=embed_page#)

#### ๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๕.ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ภายใน ๑๕ วัน

## **๖. ความหมายและคำนิยาม**

ทั้งนี้ได้มีการกำหนดความหมายและคำนิยามเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ดังนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

## **๗. ขั้นตอนการดำเนินการ**

๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางต่างๆ

๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์ เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน/สอบสวน หาข้อเท็จจริง

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

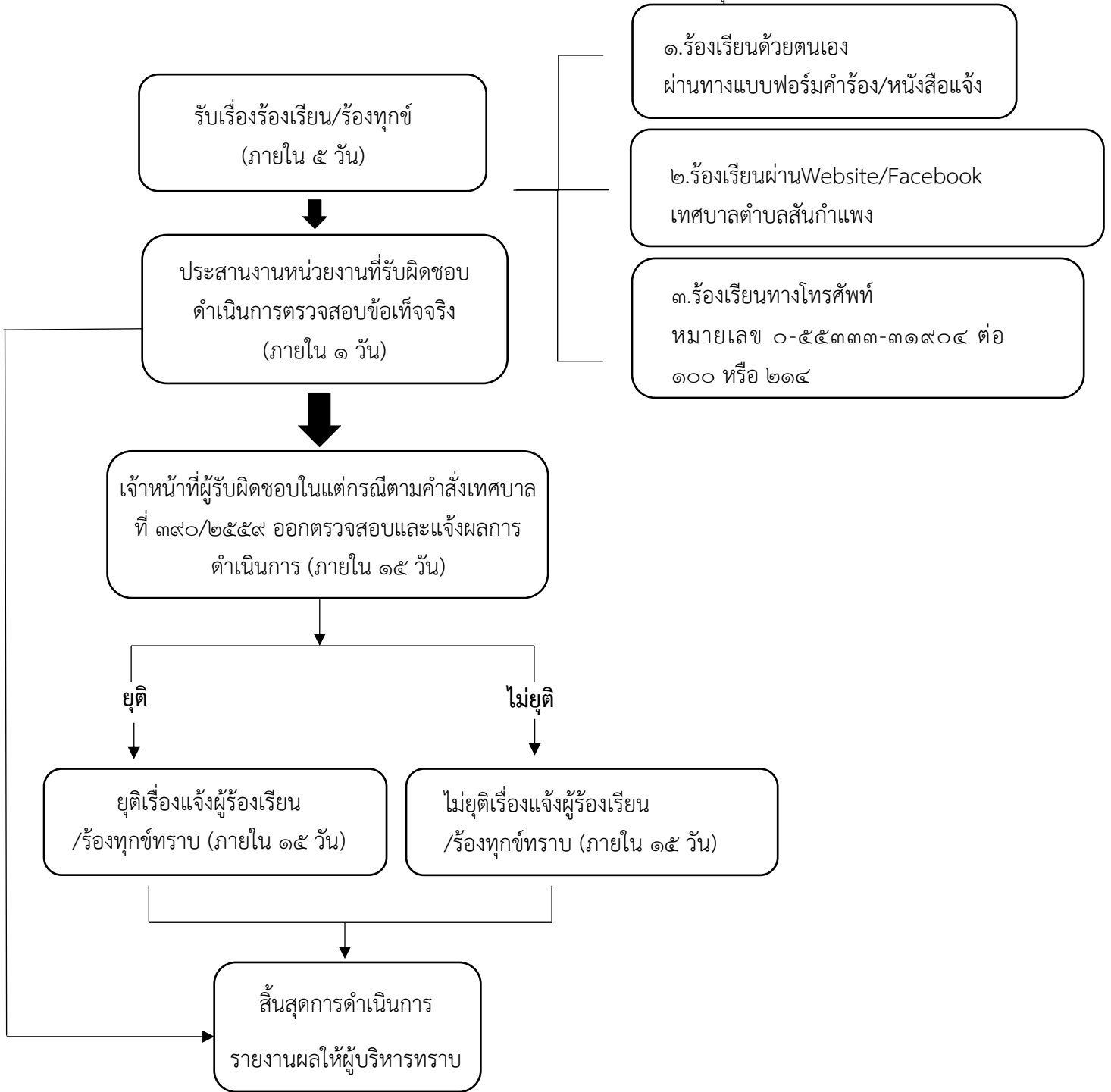
๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

## **๘. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

เทศบาลตำบลสันกำแพง งานนิติการ สำนักปลัด โทร. ๐-๕๕๓๓๓-๓๑๙๐๔ ต่อ ๒๑๔

## แผนผังการดำเนินงาน

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๙.ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลสันกำแพง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Facebook ของเทศบาลตำบลสันกำแพง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๓๓-๓๑๙๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	

### ๑๐.การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑๑.การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร

-พิจารณาว่าเป็นข้อมูลข่าวสารที่สามารถจะเปิดเผยตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้อง

๑๑.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ หรือเหตุรำคาญต่าง ๆ อาทิ เสียงดังกลิ่นเหม็นรบกวน

-เสนอเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอผู้บริหารทราบ โดยการพิจารณาคำร้องขั้นแรกจากหัวหน้างาน หากเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ในเบื้องต้นหรือเป็นเรื่องเร่งด่วน ซึ่งจะต้องรีบดำเนินการมิฉะนั้นอาจจะเกิดความเสียหายหรือประชาชนจะได้รับความเดือดร้อน โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและเมื่อได้ออกไปตรวจสอบเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการในแบบคำร้องให้ผู้บริหารทราบ

ทั้งนี้ในทุกส่วนราชการดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ/กฎหมาย/ระเบียบ/และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ อย่างเคร่งครัดและเป็นธรรม

๑๑.๓ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลสันกำแพงหรือข้อร้องเรียนจากผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลหรือกรณีการร้องเรียนเรื่องความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เรื่องดังกล่าวผ่านงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตามระเบียบฯที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๔ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันกำแพง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไป

#### **๑๒. การรายงานผลการดำเนินการและติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### **๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### **๑๔. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

## เทศบาลตำบลสันกำแพง

วันที่รับเรื่อง..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ช่องทางการรับเรื่อง  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่น ๆ ระบุ .....

## ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑.ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....

๒.สถานที่ตั้ง / ที่พักอาศัย.....

๓.เบอร์โทรศัพท์..... โทรศัพท์มือถือ.....

๔.ข้อร้องเรียน  ปัญหาเสียงดัง  ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ ปัญหาฝุ่นละออง  ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น ปัญหากลิ่นเหม็น  ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหาอื่น ๆ (ระบุ).....

๕.สภาพปัญหาที่ได้รับ (โดยสรุป).....

๖.ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....

๗.เคยแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

 เคย (ระบุหน่วยงาน)..... ไม่เคย

## ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑.ชื่อผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒.สถานที่ตั้ง.....

๓.ลักษณะการกระทำ / กระบวนการผลิต (โดยสรุป).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ว่าที่ร้อยตรี

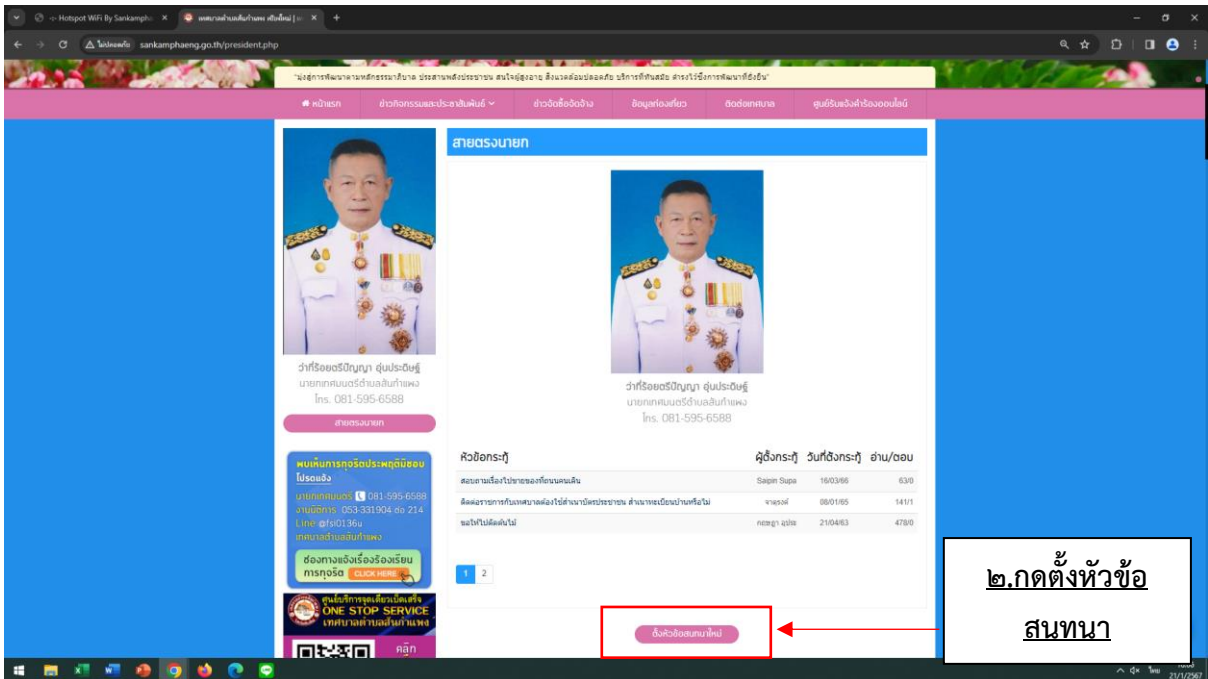
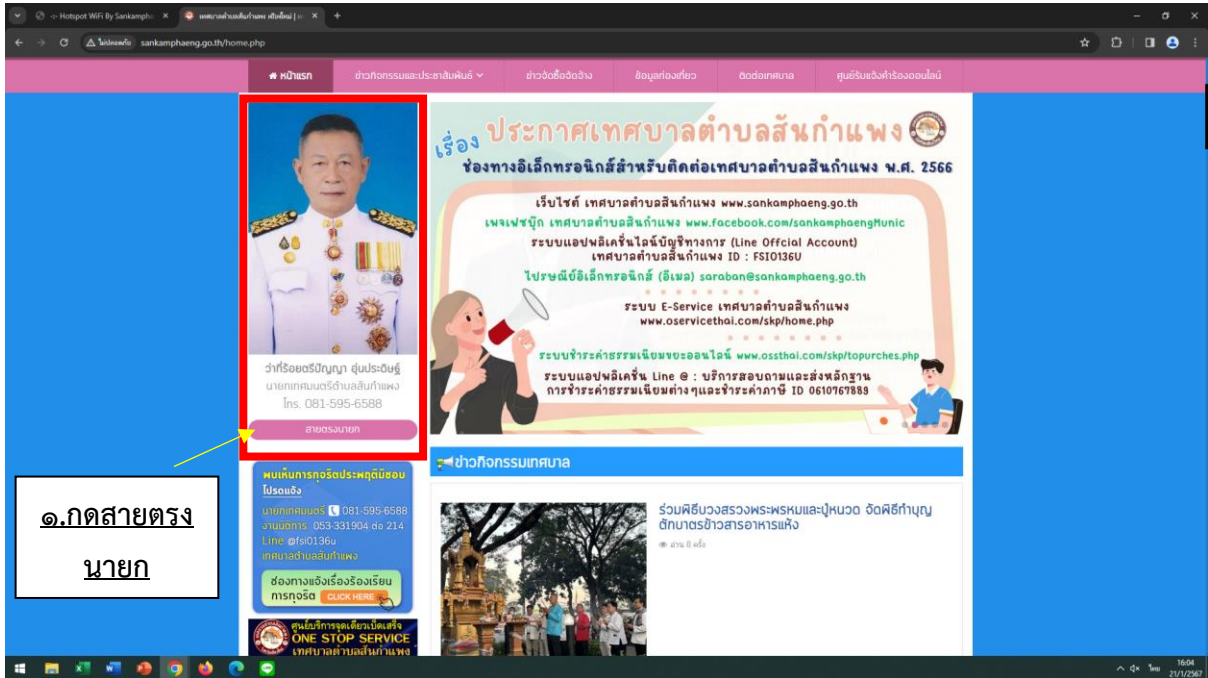
(ปัญญา อุ่นประดิษฐ์)

นายกเทศมนตรีตำบลสันกำแพง

# ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๓.๑ สายตรงนายก

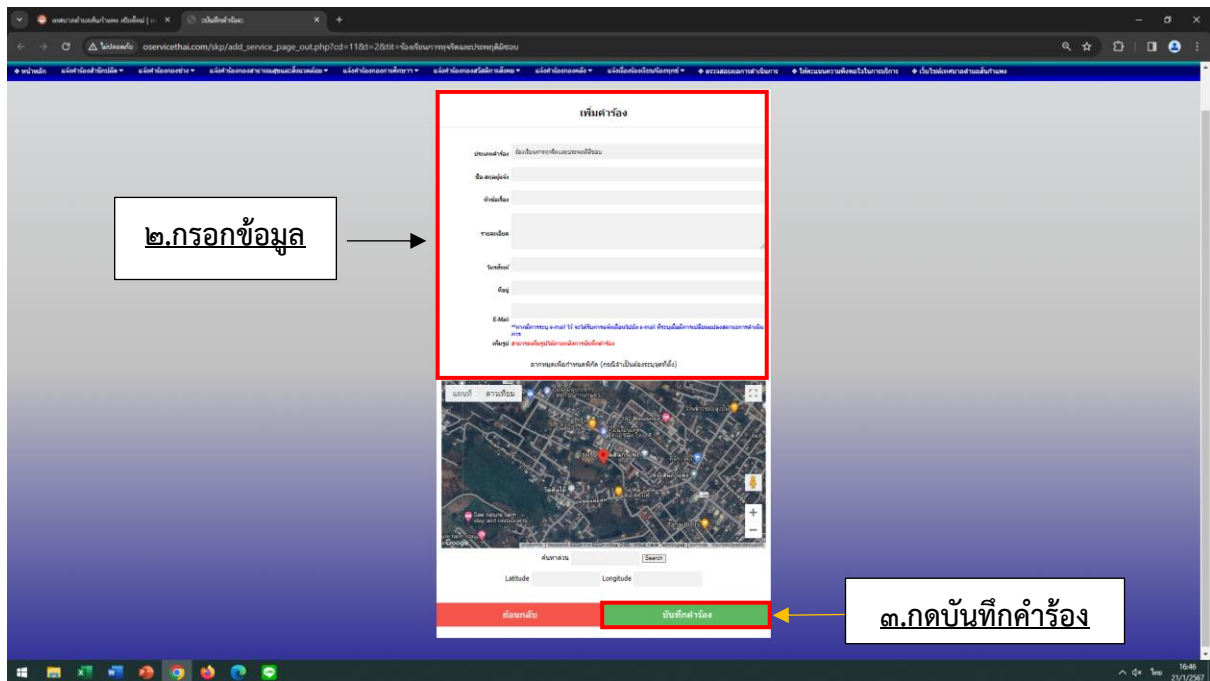
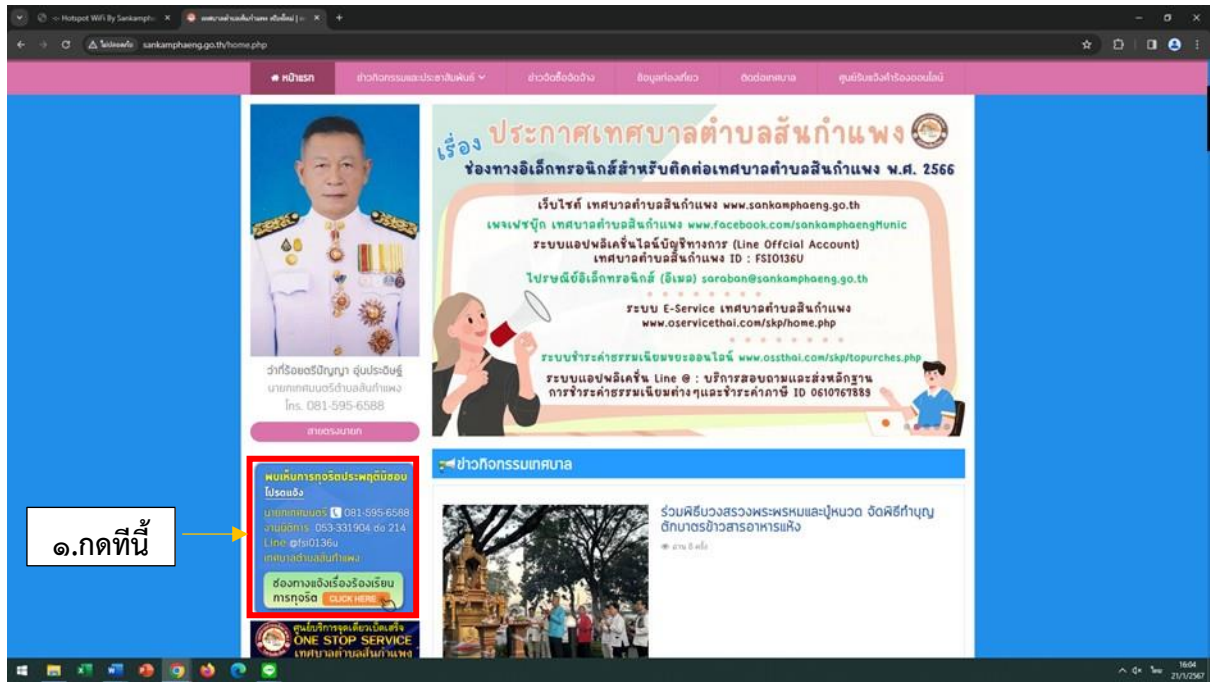
<http://www.sankamphaeng.go.th/president.php>





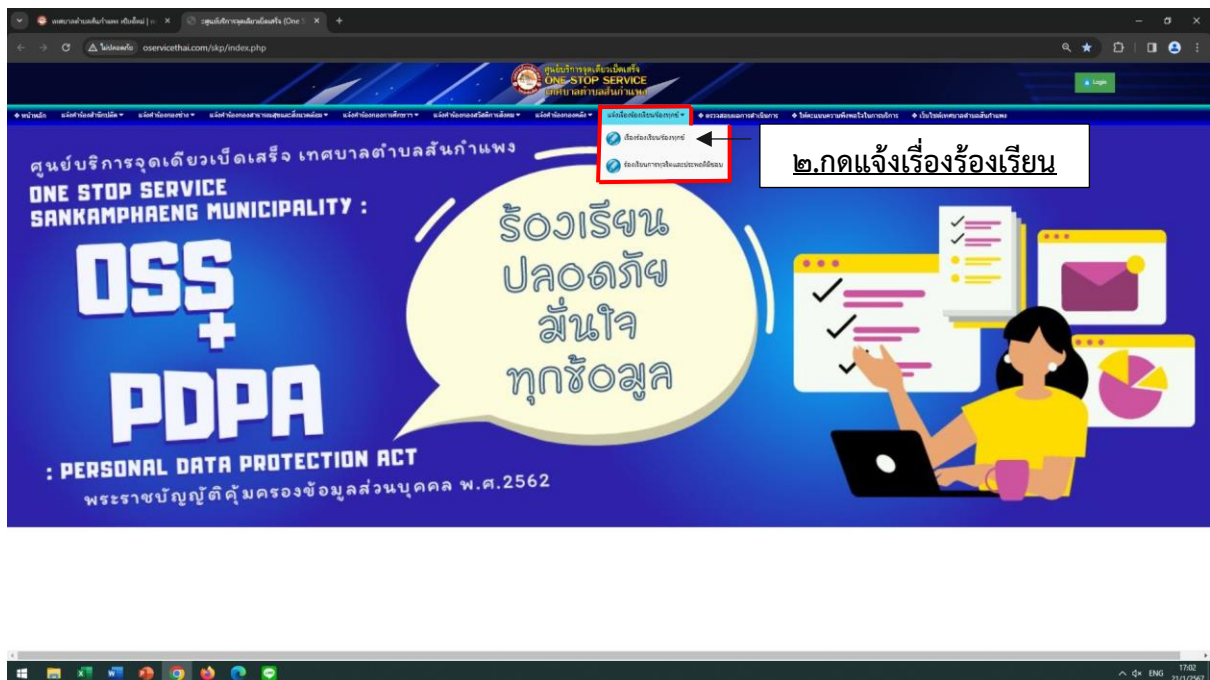
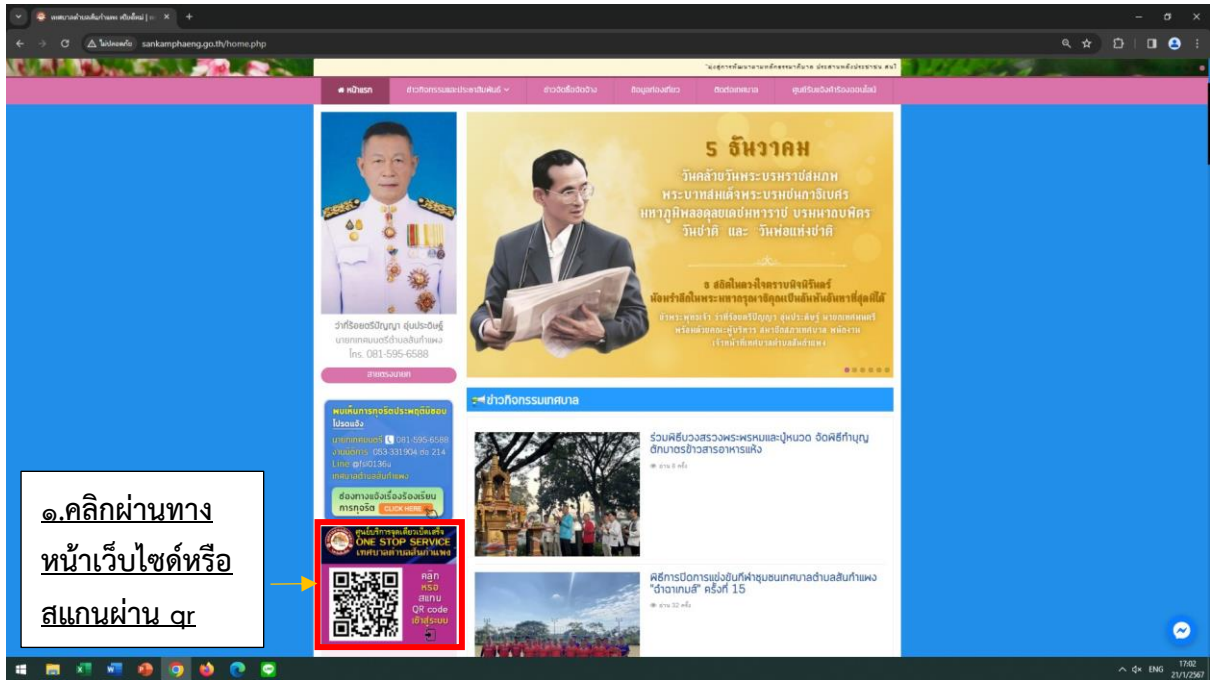
### ๓.๒ การแจ้งเรื่องร้องเรียนทางหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลสีนกำแพง

[http://oservicethai.com/skp/add\\_service\\_page\\_out.php?cd=๑๑&t=๒&tit=%E0%B๘%A๓%E๐%B๙%๘๙%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๘๗%E๐%B๙%๘๐%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%A๒%E๐%B๘%๙๙%E๐%B๘%๘๑%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%๙๗%E๐%B๘%B๘%E๐%B๘%๘๘%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๙%๘๑%E๐%B๘%A๔%E๐%B๘%B๐%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๐%E๐%B๘%๙E%E๐%B๘%A๔%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%A๑%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๘A%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๙A](http://oservicethai.com/skp/add_service_page_out.php?cd=๑๑&t=๒&tit=%E0%B๘%A๓%E๐%B๙%๘๙%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๘๗%E๐%B๙%๘๐%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%A๒%E๐%B๘%๙๙%E๐%B๘%๘๑%E๐%B๘%B๒%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%๙๗%E๐%B๘%B๘%E๐%B๘%๘๘%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๙%๘๑%E๐%B๘%A๔%E๐%B๘%B๐%E๐%B๘%๙B%E๐%B๘%A๓%E๐%B๘%B๐%E๐%B๘%๙E%E๐%B๘%A๔%E๐%B๘%๙๕%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%A๑%E๐%B๘%B๔%E๐%B๘%๘A%E๐%B๘%AD%E๐%B๘%๙A)



### ๓.๒ การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางศูนย์ one stop service

<http://oservicethai.com/skp/index.php>



๓.กรอกข้อมูล

เพิ่มคำร้อง

๔.บันทึกคำร้อง

๕.กดแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ONE STOP SERVICE SANKAMPHAENG MUNICIPALITY : OSS + PDPA

ร้องเรียน ปกป้องภัย มั่นใจ ทุกข้อมูล

แจ้งข้อร้องเรียน

