



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เทศบาลเมืองปรกฟ้า



เทศบาลเมืองปรกฟ้า  
อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางและกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองปรกฟ้าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำ "คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" ฉบับนี้ขึ้น เพื่อรวบรวมขั้นตอนและแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

เทศบาลเมืองปรกฟ้า

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต	

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองปรกฟ้า

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดทิศทางและวางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนเป็นช่องทางในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากภาคประชาชน โดยยึดถือแนวทางปฏิบัติภายใต้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตอย่างเคร่งครัด

การดำเนินงานดังกล่าวมีความสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ซึ่งกำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน จะต้องดำเนินการตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ดังนั้น เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและสร้างโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลเมืองปรกฟ้า จึงกำหนดแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและยกระดับมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน

### ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตราส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

### ๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลเมืองปรกฟ้า เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลเกาะจันทร์ อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ในตำแหน่ง **นิติกร** เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองปรกฟ้า ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

/คำจำกัดความ...

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า ในลักษณะของการประทุมิชอบ หรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงพฤติการณ์ที่สื่อถึงความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองปรกฟ้า

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดูเทศบาลเมืองปรกฟ้า หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

(๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๑๖๗๐๖๒-๔ ต่อ ๑๐๘, ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

(๓) ระบบร้องทุกข์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Line@, Facebook) Line@ เทศบาลเมืองปรกฟ้า <https://line.me/R/ti/p/%๔๐ejp๙๑๔๒k> / Facebook เทศบาลเมืองปรกฟ้า <http://m.me/ProkfaTownMunicipality>

(๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของเทศบาลฯ ที่ saraban\_๐๔๒๐๑๑๐๑@dla.go.th

(๕) ช่องทางไปรษณีย์ ส่งที่ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลเมืองปรกฟ้า เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๗ ตำบลเกาะจันทร์ อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐

(๖) โทรศัพท์ ๐-๒๒๔๑-๙๐๐๐ ต่อ ๑๒๐๒-๘ โทรสาร ๐-๒๒๔๓-๖๖๓๗ หรือ กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

(๗) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี สถานที่ตั้งอยู่ที่ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี ถนนมนตเสวี ตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๘-๒๗๘๓๗๐

(๘) Call Center ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรม มท. ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

(๙) สายด่วนของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า
  - ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า
  - ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลเมืองปรกฟ้า จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

#### ตารางช่องทางการร้องเรียนและการดำเนินการ (SLA) (Service Level Agreement)

### ตารางช่องทางการร้องเรียนและการดำเนินการ

 <b>ร้องเรียนด้วยตนเอง</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกครั้งที่มีการร้อง</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li></ul>	 <b>ร้องเรียนทางโทรศัพท์</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกวันทำการ</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li><li>--  ๐๓๘-๑๖๗๐๖๒-๔ ต่อ ๑๑๙</li></ul>
 <b>ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกวันทำการ</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li></ul>	 <b>ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกวันทำการ</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li><li>--  <a href="http://www.prokfa.go.th">www.prokfa.go.th</a></li></ul>
 <b>ทางไปรษณีย์</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกครั้ง</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li></ul>	 <b>ร้องเรียนทางFace Book</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกวันทำการ</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li></ul>
 <b>สายตรงนายก</b> <ul style="list-style-type: none"><li>--  ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง: ทุกวันทำการ</li><li>--  ระยะเวลาดำเนินการ: ภายใน ๑ วันทำการ</li><li>--  ๐๓๘-๑๖๗๐๖๒-๔ ต่อ ๑๐๒</li></ul>	 <b>หมายเหตุ</b> _____ _____ _____

### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

/หลักเกณฑ์ (ต่อ)...

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองปรกฟ้า

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้พิพากษาหรือมีคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คงจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียด ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลเมืองปรกฟ้า

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกเทศมนตรีเมืองปรกฟ้าทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

# ภาคผนวก



ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤตินมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ  
เหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล  
ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย