



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เทศบาลตำบลสันพระเนตร

เทศบาลตำบลสันพระเนตร  
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร มีหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามแนวทางกรอบกฤษฎศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้มีมติเห็นชอบให้ขยายกรอบระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนแผนงานและให้สอดคล้องกับห้วงระยะเวลาในการขยายกรอบเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลสันพระเนตรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจดังกล่าว

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต  
เทศบาลตำบลสันพระเนตร

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบเรื่องร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔

## ภาคผนวก

- แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริต

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งได้ขยายกรอบระยะเวลาถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดของเทศบาลตำบลสันพระเนตร จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๔๘ เตรส ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑

### ๓. สถานที่ตั้ง

๙๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลสันพระเนตร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน่วยงานกลางในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลสันพระเนตร

### ๕. วัตถุประสงค์

- ๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด/ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลสันพระเนตร เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลสันพระเนตร

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสมูลของ ชื่อของผู้กระทำผิด ช่วงเวลากระทำผิด ต่อเทศบาลตำบลสันพระเนตร หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง หรือลูกจ้าง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีและผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ข้อมูล และที่อยู่ชัดเจน)

### ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร
- ๒.) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลสันพระเนตร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๑๐
- ๓.) ร้องเรียนโดยแจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๓๔ ๓๖๐๐
- ๔.) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันพระเนตร
- ๕.) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.sanphanet.go.th](http://www.sanphanet.go.th) (ช่องทางการแจ้งร้องเรียน) หรือ [www.facebook.com/sanphanetofficial](http://www.facebook.com/sanphanetofficial)
- ๖.) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร ๐๘๑ ๙๘๐ ๗๘๔๓

### ๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และลำดับขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร

- ๑) ยื่นคำร้องและทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง)
- ๒) เสนอคำร้องต่อผู้บังคับบัญชามอบหมายเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ระยะเวลา ๓ ชั่วโมง)
- ๓) เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ต้องพิจารณาวินิจฉัย
  - เสนอคำร้องและเอกสารตามลำดับขั้น
  - ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ดำเนินการจัดการ/แก้ไข/ดำเนินการตามกฎหมาย
  - รายงานผลผู้บังคับบัญชาทราบ
  - แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ(กรณีไม่แล้วเสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรกภายใน ๑๕ วัน)

### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) คำสั่งจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ตามคำสั่ง เพื่อประโยชน์ในการประสานการปฏิบัติงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางอื่น

การรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังเทศบาลตำบลสันพระเนตร จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๓ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๓๔๓๖๐๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๓ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sanphanet.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง www.facebook.com/sanphanetofficial	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร ๐๘๑ ๙๘๐ ๗๘๔๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ ชั่วโมง ทุกวันทำการ	

### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.) ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒.) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓.) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ เช่น การสอบถามผู้ร้องเรียน ในกรณี ชื่อ-สกุล ของผู้กระทำความผิด สถานที่/เวลาที่กระทำความผิด

๔.) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลสันพระเนตร

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ กรณีคำร้องเรียนบางประเภทที่เข้าลักษณะ ให้พิจารณา ดังนี้

๑.) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีใช้บัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓.) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔.) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ระบุพยานและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๒.) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตเทศบาลตำบลสันพระเนตร

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบเรื่องร้องเรียน

๑.) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ให้นายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตรทราบ

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลสันพระเนตร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป

# ภาคผนวก



## แบบคำร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันพระเนตร

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต/ประพฤติมิชอบ เพื่อให้เลขที่บัตรประชาชนพิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาหรือดำเนินการตามกฎหมาย ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)