

# คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ทางไปรษณีย์ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต” เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ เลขที่ ๔๕๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐ (๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” <https://www.khoksungsampan.go.th> (๓) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์” (๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ (๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และ (๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๑ ห้องสำนักปลัด อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) ทางไปรษณีย์ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต” เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ เลขที่ ๔๕๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐ (๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” <https://www.khoksungsampan.go.th> (๓) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์” (๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ (๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และ (๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๑ ห้องสำนักปลัด อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

ในส่วนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน...

ของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับ ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

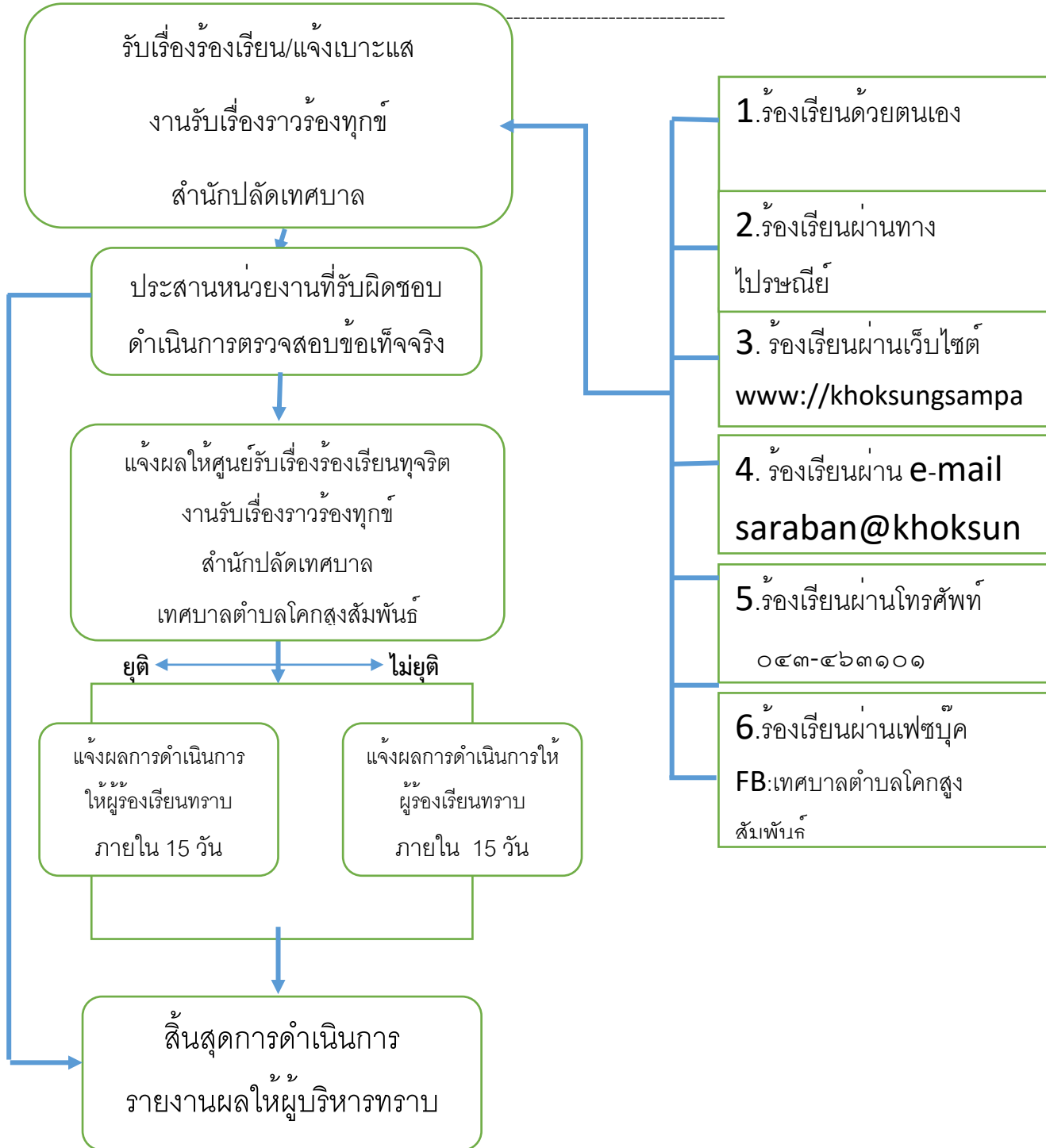
- ๑) ทางไปรษณีย์ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต” เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ เลขที่ ๔๕๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐
- ๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” <https://www.khoksungsampan.go.th>
- ๓) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์”
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
- ๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
- ๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ชั้น ๑ ห้องสำนักปลัด อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
  - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0-43 463101	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล	ภายใน 1 วันทำการ	

## แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์  
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูงสัมพันธ์

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

มีความประสงค์ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....จำนวน.....ชุด
๒. ....จำนวน.....ชุด
๓. ....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ความเห็น...

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....  
.....

(.....)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....  
.....

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรี.....  
.....  
.....

(.....)

นายกเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม				
พฤศจิกายน				
ธันวาคม				
มกราคม				
กุมภาพันธ์				
มีนาคม				
เมษายน				
พฤษภาคม				
มิถุนายน				
กรกฎาคม				
สิงหาคม				
กันยายน				
รวม				

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....