



# คู่มือการปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลศรีสำราญ  
อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ  
สอบถามข้อมูลโทร 084-4184446  
E-mail :  
saraban\_05380203@dla.go.th

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลศรีสำราญบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ช่องทางไปรษณีย์ ส่งถึง นายกเทศบาลตำบลศรีสำราญ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสำราญ หมู่ที่ ๔ ตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๘๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลศรีสำราญ แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ : <http://srisamran-sm.go.th/frontpage/contactus>

๔) Facebook เทศบาลตำบลศรีสำราญ

<https://www.facebook.com/share/๑๖PYmo๒JjZ/?mibextid=wwXlfr>

๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของเทศบาลตำบลศรีสำราญที่:

saraban\_๐๕๓๘๐๒๐๓@dla.go.th

๖) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ ชั้น ๑ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๘๐ (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

เทศบาลตำบลศรีสำราญ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
๓. ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๔. ระเบียบ / ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	
๑. คำจำกัดความ	๓
๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน	๔
๓. ช่องทางการร้องเรียน	๕
<b>บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
๑. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๒. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน	๗
๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
๔. การติดตามและประเมินผล	๗
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลศรีสำราญ จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการป้องกันปราบปรามการทุจริตขององค์กรเทศบาลตำบล ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตามลงโทษผู้ทุจริตได้อย่างเด็ดขาด และเพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมแก่บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลศรีสำราญทุกระดับ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของเทศบาล

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ ในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ ได้ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๗ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลศรีสำราญ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวจุดทุกข้ออย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนไปจนถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

## ๔. ระเบียบ/ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๔.๒ ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และกรอบระยะเวลาดำเนินการและรายงานผลของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๓ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔.๔ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๔.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔.๖ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### ๑. คำจำกัดความ

**การร้องเรียน** หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจโดยมิชอบ หรือการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นภัยต่อความมั่นคงของชาติ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนเมื่อพบการกระทำผิดต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒) การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ จริยธรรมและจรรยาบรรณ
- ๓) การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- ๔) การทุจริตต่อหน้าที่
- ๕) การใช้อำนาจในทางมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและผู้อื่น
- ๖) การใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกใด ๆ ของหน่วยงาน โดยมีได้รับอนุญาต
- ๗) การไม่รายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์เมื่อเกิดเหตุแห่งการขัดแย้ง
- ๘) การเปิดเผยข้อมูลเทศบาลตำบลศรีสำราญโดยมิได้รับอนุญาต
- ๙) การเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่แจ้งเบาะแส ร้องเรียน หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ถูกต้อง การคอร์รัปชันต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบล เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

**พยาน** หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริงต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวน พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีหรือศาล

**ผู้ถูกกล่าวหา** หมายถึง ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดีหรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึง ตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าวด้วย

**การทุจริต** หมายถึง การที่พนักงานหรือผู้บริหารมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่อเทศบาลตำบลศรีสำราญ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

- ๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

**ประพฤตินิยมชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

### **ประเภทของการทุจริตตามหลักสากล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภท ดังนี้**

- (๑) การยกยอกทรัพย์ (Asset Misappropriation)
- (๒) การติดสินบนและการคอร์รัปชัน (Bribery and Corruption)
- (๓) การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน (Accounting Fraud)
- (๔) การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Fraud)
- (๕) อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Cybercrime)
- (๖) การฟอกเงิน (Money Laundering)
- (๗) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources Fraud)

## **๒. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและพยาน**

๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้นโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความระมัดระวัง โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและพยานทั้งหมดโดยเฉพาะ ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลจะถูกบันทึกและปกปิดเป็นความลับสูงสุด ด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของเทศบาลตำบลศรีสำราญ

๒.๓ พนักงานเทศบาลตำบลศรีสำราญ ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ถ้อยคำ ในฐานะผู้ร้องเรียนหรือพยาน จะได้รับความคุ้มครองพยาน

๒.๔ เทศบาลตำบลศรีสำราญ จะให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส โดยจะไม่ลดตำแหน่งลงโทษหรือให้ผลกระทบทางลบต่อพนักงานเทศบาลตำบลศรีสำราญที่ปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชัน แม้ว่าการกระทำนั้นอาจจะขัดต่อการปฏิบัติตามการบังคับบัญชาหรือทำให้หน่วยงานราชการเสียหาย

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนเรื่องการทุจริตเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑) ช่องทางไปรษณีย์ ส่งถึง นายกองค้เทศบาลตำบลศรีสำราญ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสำราญ หมู่ที่ ๔ ตำบลศรีสำราญ อำเภอรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๘๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ท์/หนังสือ)

๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ท์/หนังสือ)

๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลศรีสำราญ แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ <http://srisamran-sm.go.th/frontpage/main>

๔) Facebook เทศบาลตำบลศรีสำราญ

<https://www.facebook.com/share/๑๖PYmo๒JjZ/?mibextid=wwXlfr>

๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(e-mail) ของเทศบาลตำบลศรีสำราญ:

[saraban\\_๐๕๓๘๐๒๐๓@dla.go.th](mailto:saraban_๐๕๓๘๐๒๐๓@dla.go.th)

๖) ยื่นด้วยตนเองโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ ชั้น ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลศรีสำราญ อำเภอรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๘๐ (แบบคำร้องที่จัดให้/บัตรสนเท่ท์/หนังสือ)

### ๔. การกรอกข้อมูลร้องเรียนการทุจริตผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

#### ๔.๑ ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑) เข้าเว็บไซต์: <http://srisamran-sm.go.th/frontpage/main>

๒) ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์ม ดังนี้

๒.๑) กรอกชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง

๒.๒) เลือกสังกัดผู้ถูกกล่าวหา

๒.๓) ระดับตำแหน่ง

๒.๔) ตำแหน่งของผู้ถูกร้อง

๒.๕) ข้อกล่าวหา

๒.๖) พิมพ์รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อกล่าวหาที่ประสงค์จะร้องเรียน

๒.๗) แนบเอกสาร รูปภาพ (ถ้ามี) และกดปุ่มส่ง

#### ๔.๒ วิธีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูลด้วยตนเองเป็นลายลักษณ์อักษร

๑) แจ้ง ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์และอีเมลล์ของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

๒) แจ้ง ชื่อ นามสกุล หน่วยงานต้นสังกัด (ถ้าทราบ) และรายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหาอย่างเพียงพอ

๓) ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง มีหลักฐาน พยาน (ถ้ามี) อย่างครบถ้วน

#### ๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### บทที่ ๓

## กระบวนการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑.แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๒. ส่วนราชการผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน

- ๑) ส่วนงานที่รับผิดชอบ: สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีสำราญ
- ๒) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตของหน่วยงาน
- ๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
- ๔) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลศรีสำราญรับทราบ

## ๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ของการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลศรีสำราญ (สำนักปลัด)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน จดหมาย/หนังสือ/ตู้แดงหรือตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook และ E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

## ๔. การติดตามและประเมินผล

- ๑) ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๒) ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- ๓) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายในปีงบประมาณที่ดำเนินการ



คำสั่งเทศบาลตำบลดศรีสำราญ

ที่ ๕๙๖ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดศรีสำราญ

\*\*\*\*\*

ตามที่เทศบาลตำบลดศรีสำราญ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดศรีสำราญ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของเทศบาลตำบลดศรีสำราญ และเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุรับฟังความคิดเห็นเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยช่องทางต่าง ๆ นั้น

เทศบาลตำบลดศรีสำราญ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดศรีสำราญ ดังนี้

- |                                |                                    |         |
|--------------------------------|------------------------------------|---------|
| ๑. นายภทรวรรธ นามนิลธรา        | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล             | กรรมการ |
|                                | รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาล          |         |
| ๒. นายธนากร ศรีสุพรรณ          | ผู้อำนวยการกองช่าง                 | กรรมการ |
| ๓. นางสาวศศิวิมล แสบงบาล       | นิติกรชำนาญการ                     | กรรมการ |
| ๔. นายพิทยพัฒน์ สาลี           | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๕. นายผดุงเกียรติ ศรีทิพย์ป้อม | นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ   | กรรมการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบจัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

๒

(นายวิเศษ สุทวา)

นายกเทศมนตรีตำบลดศรีสำราญ