



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเทศบาลตำบลสอยดาว



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลสอยดาว ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ได้มีความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการร้องเรียน มีวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ ได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง ให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ได้ ณ จุดบริการ และจุดศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลสอยดาว และทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสอยดาว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสอยดาว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๑
ส่วนที่ ๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
ส่วนที่ ๓ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒-๓
ส่วนที่ ๕ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ผู้ไปรษณีย์ ที่ทำการเทศบาลตำบลสอยดาว เลขที่ ๘/๑๑๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะตง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐
- ๒) เว็บไซต์เทศบาลตำบลสอยดาว <https://www.soidaochan.go.th/contact๑๖.php>
- ๓) เฟสบุ๊ก “เทศบาลตำบลสอยดาว”
- ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ที่ทำการเทศบาลตำบลสอยดาว)

ส่วนที่ ๒

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ ของผู้ถูกร้องเรียนที่ชัดเจน
- ๒) ชื่อ - สกุล หรือ ตำแหน่งของผู้ถูกร้อง
- ๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๕) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลสอยดาว

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

ส่วนที่ ๓

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสอยดาว (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางเว็บไซต์ ของเทศบาลตำบลสอยดาว https://www.soidaochan.go.th/contact๑๖.php	ทุกวันทำการ	
๓. ทางโทรศัพท์ สำนักงาน ทต.สอยดาว ๐๓๙-๔๘๐-๔๐๑	ทุกวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๔. ทาง Facebook หน่วยงานเทศบาลตำบลสอยดาว	ทุกวันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลสอยดาว เลขที่ ๘/๑๑๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลปะตง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐	ทุกวันทำการ	

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสอยดาว

ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียน ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลสอยดาว โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตามช่องทางต่างๆ
๒. เจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลา ๑ - ๒ วันทำการ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ
กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ

กรณีเรื่องไม่ยุติ

- ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการสอบข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ
นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับหนังสือแจ้งคำสั่งแต่งตั้ง
- ๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ
- ๓) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต เสนอผู้บริหาร ภายในระยะเวลา ๑-๒ วันทำการ

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

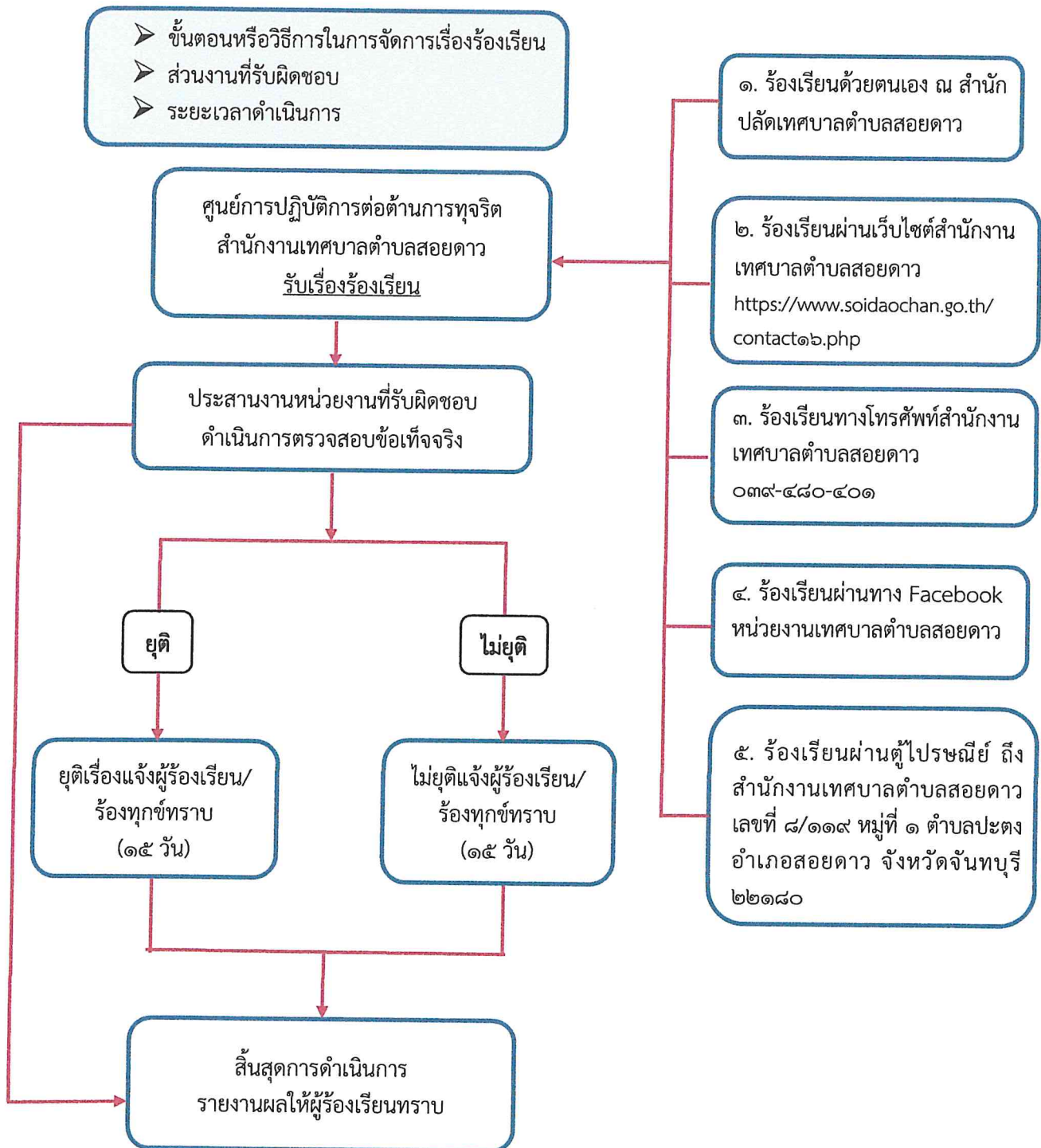
- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการจัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพจน์มิชอบประจำปี

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ส่วนที่ ๕

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของ ผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสอยดาว โทรศัพท์ ๐๓๙-๔๘๐-๔๐๑

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสอยดาว โทร. ๐-๓๙๔๘-๐๔๐๑ โทรสาร ๐-๓๙๔๘-๐๔๐๐

www.Soidaochan.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสอยดาว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสอยดาว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลสอยดาวพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากพึงจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- (๑).....จำนวน.....ชุด
(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสอยดาว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสอยดาว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลสอยดาว พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ จบ ๕๒๕๐๑ (ศูนย์ร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลสอยดาว
ถนนปะตง – พุ่งขนาน จบ ๒๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เรียน

.....
ตามที่ท่านได้แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรียนเทศบาลตำบลสอยดาว
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลสอยดาว ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับ
ที่.....ลงวันที่.....แล้ว และเทศบาลตำบลสอยดาว
ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของตำบลสอยดาว และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลสอยดาว และได้ส่งเรื่อง
ให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการ
ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐-๓๙๔๘-๐๔๐๑

แบบแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ จบ ๕๒๕๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลสอยดาว

ถนนปะตง-ทุ่งขาน จบ ๒๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่เทศบาลตำบลสอยดาว ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านที่ได้แจ้งไว้ ที่ศูนย์
รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสอยดาว ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เทศบาลตำบลสอยดาว ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้ผล
สรุปว่า

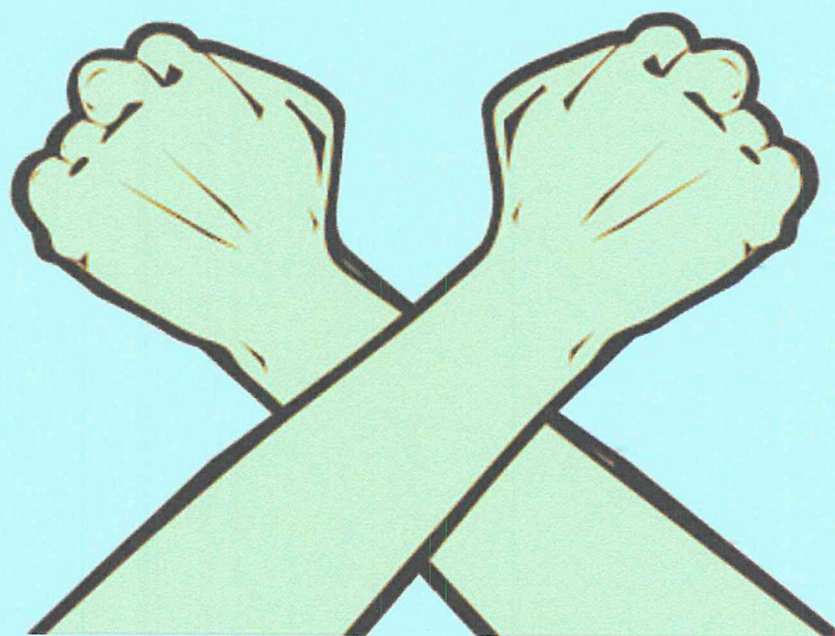
โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้าน พร้อม
พยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลสอยดาว เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง
ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐-๓๙๔๘-๐๔๐๑



เทศบาลตำบลสอยดาว
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี