



แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เทศบาลนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

## คำนำ

เทศบาลนครนครปฐม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียนโดยมี 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

1. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม 888 ถนนทหารบก อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
2. ทางเว็บไซต์ : <https://www.nakhonpathomcity.go.th>
3. ทางอีเมล : [tessaban@nakhonpathomcity.go.th](mailto:tessaban@nakhonpathomcity.go.th)
4. ทางเฟซบุ๊ก : <https://www.facebook.com/tessaban.nakhon.nakhonpathom>
5. ทางโทรศัพท์ : สายด่วน 1132
6. ทางกล่อง/ตู้ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ณ สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม

โดยเทศบาลนครนครปฐม ได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับ กับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของผู้ร้องที่ควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังนี้	3
5. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ของหน่วยงาน 6 ช่องทาง	3
6. ขั้นตอนหรือวิธีในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
7. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	3
8. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4

### ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## บทที่ 1 บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

เทศบาลนครนครปฐม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลนครนครปฐมทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น ป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ติดตามการดำเนินการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียนโดยมี 6 ช่องทาง ประกอบด้วย

1. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม 888 ถนนทหารบก อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
2. ทางเว็บไซต์ : <https://www.nakhonpathomcity.go.th>
3. ทางอีเมล : [tessaban@nakhonpathomcity.go.th](mailto:tessaban@nakhonpathomcity.go.th)
4. ทางเฟซบุ๊ก : <https://www.facebook.com/tessaban.nakhon.nakhonpathom>
5. ทางโทรศัพท์ : สายด่วน 1132
6. ทางกล่อง/ตู้ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ณ สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม

ในส่วนการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ ๓ พ.ศ.2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็น เรื่องที่เทศบาลนครนครปฐมจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครนครปฐม เพื่อให้ แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบอบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของผู้ร้องที่ควรรู้ เพื่อใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดังนี้

- 1) ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- 2) ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 5) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

5. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน 6 ช่องทางประกอบด้วย

1. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม 888 ถนนทหารบก อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000
2. ทางเว็บไซต์ : <https://www.nakhonpathomcity.go.th>
3. ทางอีเมล : [tessaban@nakhonpathomcity.go.th](mailto:tessaban@nakhonpathomcity.go.th)
4. ทางเฟซบุ๊ก : <https://www.facebook.com/tessaban.nakhon.nakhonpathom>
5. ทางโทรศัพท์ : สายด่วน 1132
6. ทางกล่อง/ตู้ เรื่องร้องเรียนการทุจริต ณ สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม

6. ขั้นตอนหรือวิธีในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน 6 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณาภายใน 15 วัน เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร
- 4) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทราบเบื้องต้น
- 6) เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่
- 7) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอ
- 8) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

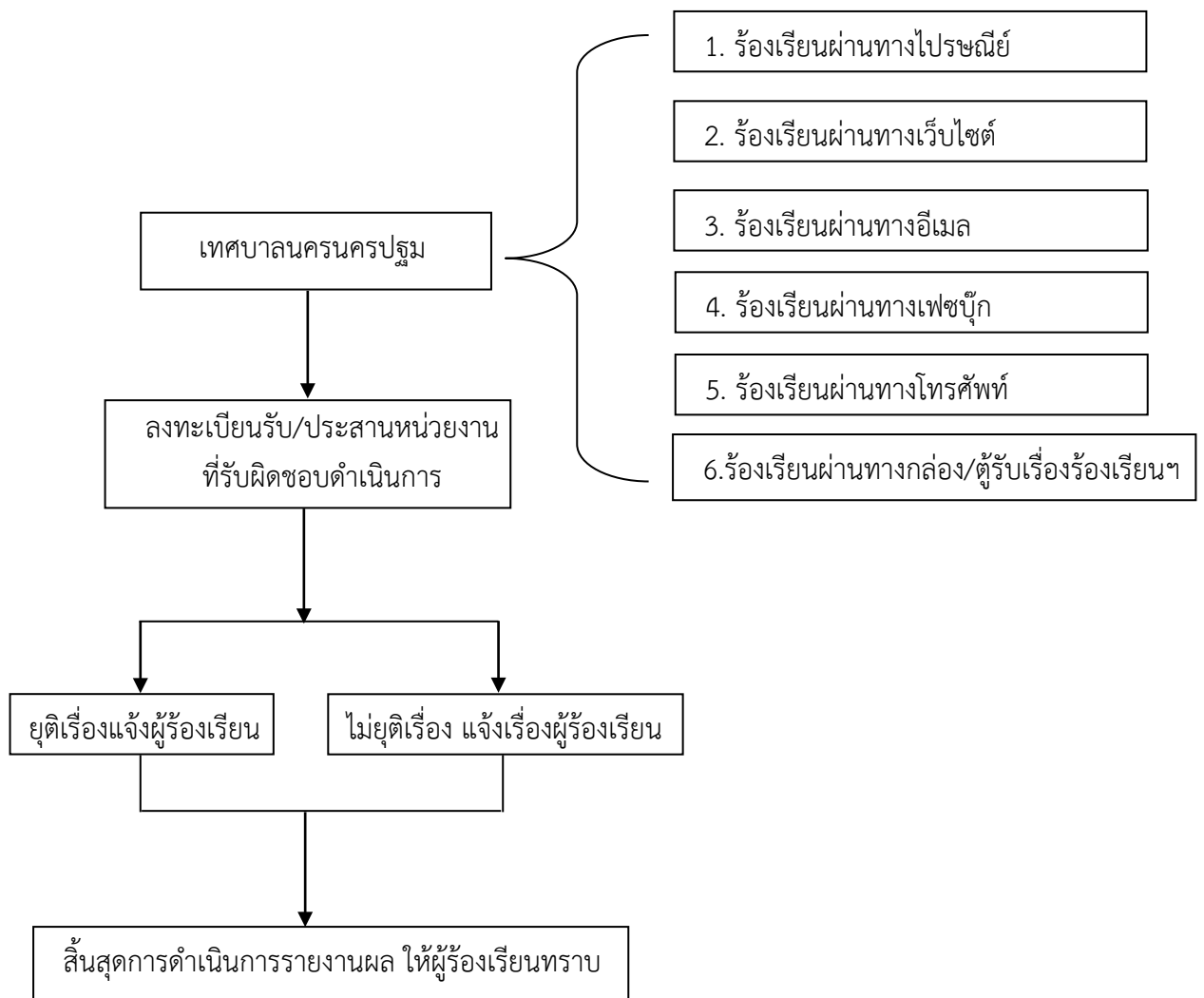
7. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์ดำรงธรรม สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครนครปฐม

8. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบที่เข้า มายัง หน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางอีเมล	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเทศบาลนครนครปฐม  
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

วันที่.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีนครนครปฐม

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลนครนครปฐม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1. ....จำนวน ชุด
- 2. ....จำนวน ชุด
- 3. ....จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)