



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

งานนิติการ

เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองแม่โจ้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองแม่โจ้ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

ทั้งนี้ เทศบาลเมืองแม่โจ้ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ

เทศบาลเมืองแม่โจ้

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่	๓
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การติดตามผลและรายงานผลข้อร้องเรียน	๘
แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๐
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๑๑
รายละเอียดเพิ่มเติม	๑๒
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองแม่โจ้มีหน้าที่หลักในการดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม ในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน ประกอบกับการดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) เทศบาลเมืองแม่โจ้ จึงต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมือง แม่โจ้ ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และ ความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิด ความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

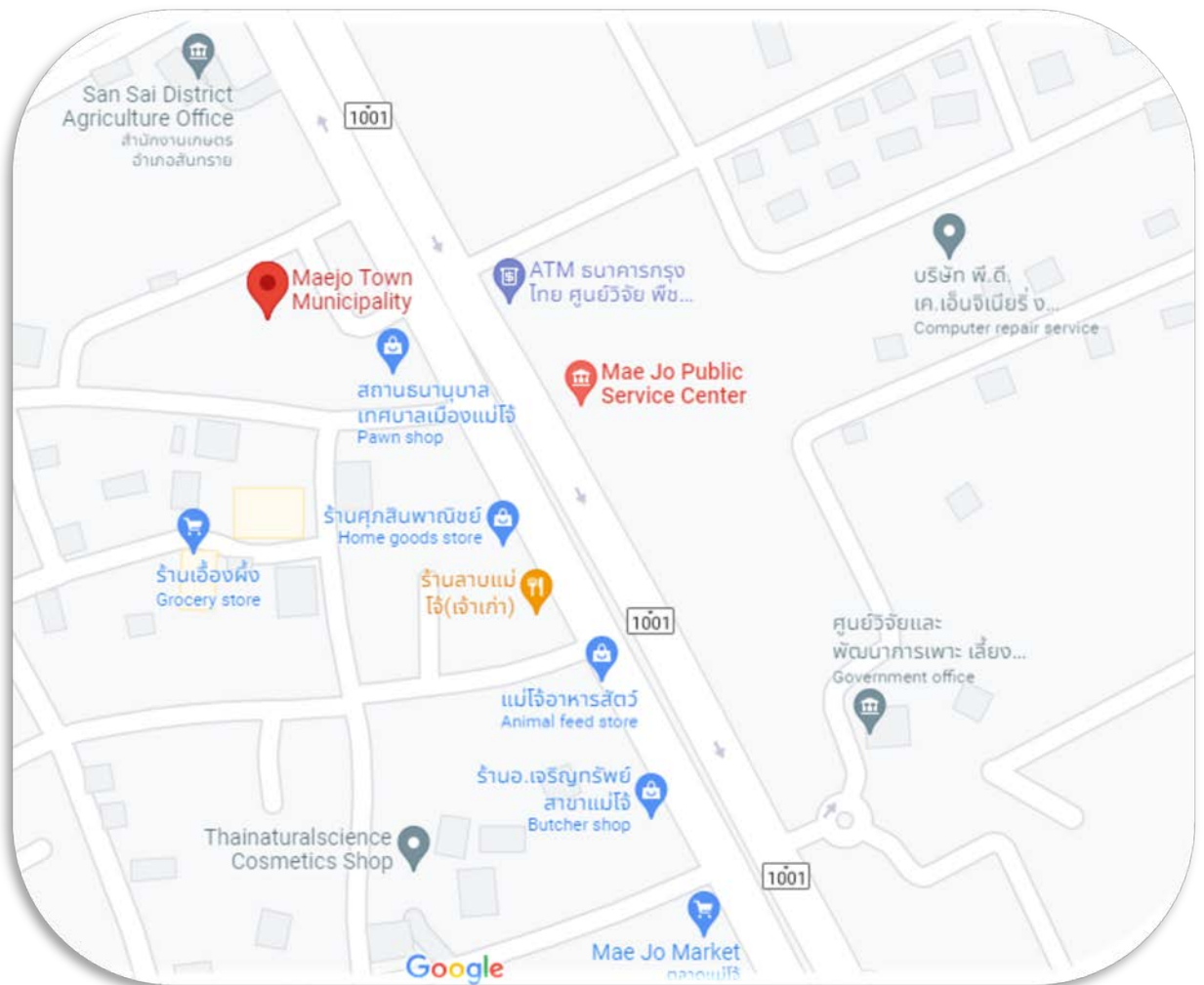
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลเมืองแม่โจ้ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่โจ้ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ ประสานงานเกี่ยวข้องกับ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีงานนิติการ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้)



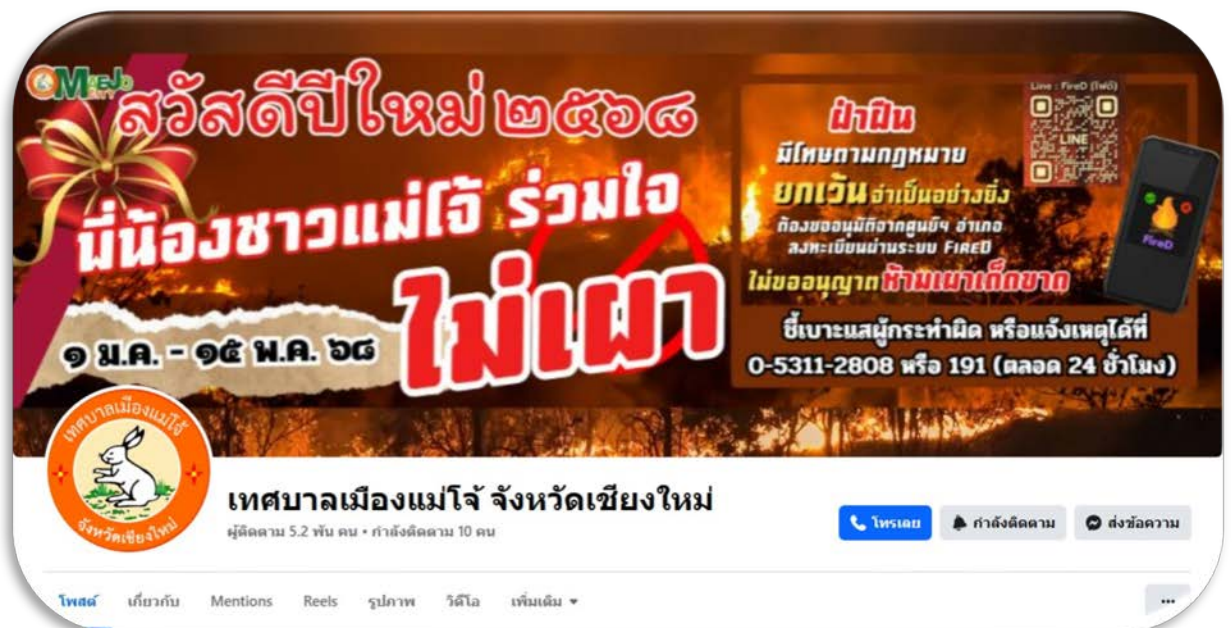
๔.๒ ตู้ไปรษณีย์เลขที่ ๑๕ หมู่ ๑๒ ถนนเชียงใหม่ - พริ้ว ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๙๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑ (ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้)

๔.๔ เว็บไซต์ [www.maejocity.go.th](http://www.maejocity.go.th)



๔.๕ FACEBOOK เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่





๔.๖ QR CODE แบบฟอร์มแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กับประชาชน  
ในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้



ท่านสามารถส่งข้อมูลร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบถึงเทศบาลเมืองแม่โจ้  
ได้โดยกรอกข้อความในแบบฟอร์มดังกล่าว ข้อมูลร้องเรียนของท่านจะถูกส่งถึงเจ้าหน้าที่  
ของเทศบาลเมืองแม่โจ้โดยตรงเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และข้อมูลร้องเรียนของท่านจะไม่เปิดเผย  
ต่อสาธารณะให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแม่โจ้ ผู้ที่ต้องการใช้บริการดังกล่าวสามารถ  
เข้าร่วมโดยทำการสแกนที่ QR CODE ตามรูปภาพที่ปรากฏดังต่อไปนี้

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕.๑ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๕.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๕.๓ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส (เพื่อสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม)
- ๕.๔ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ โดนใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ
- ๕.๕ ระบุวัน เวลา สถานที่ ที่เป็นเหตุให้ร้องเรียน ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

## ๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๖.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๗. การติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

### ๗.๑ การติดตามข้อร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายเดือนต่อไป

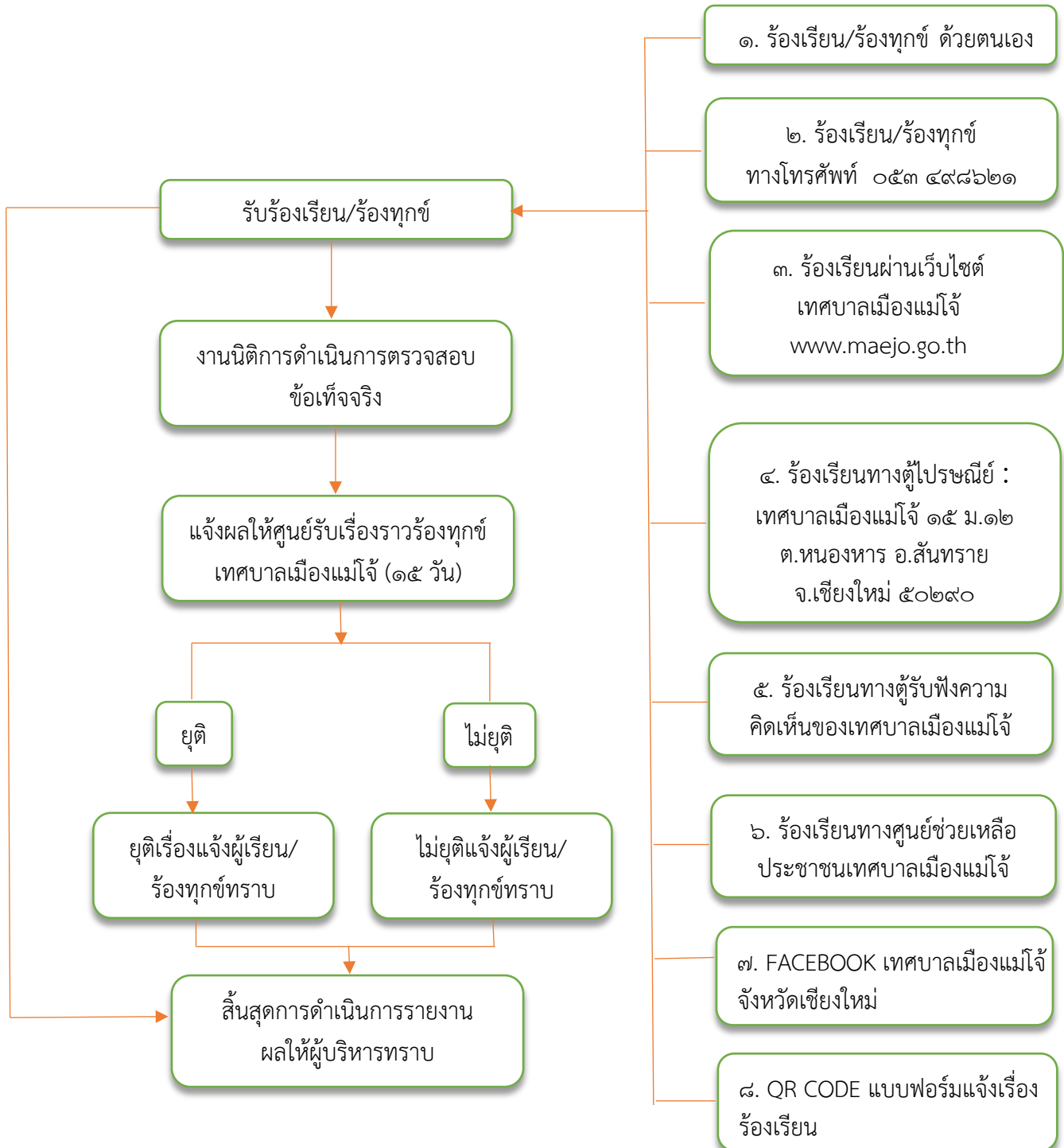
(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๗.๒ รายงานผลข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

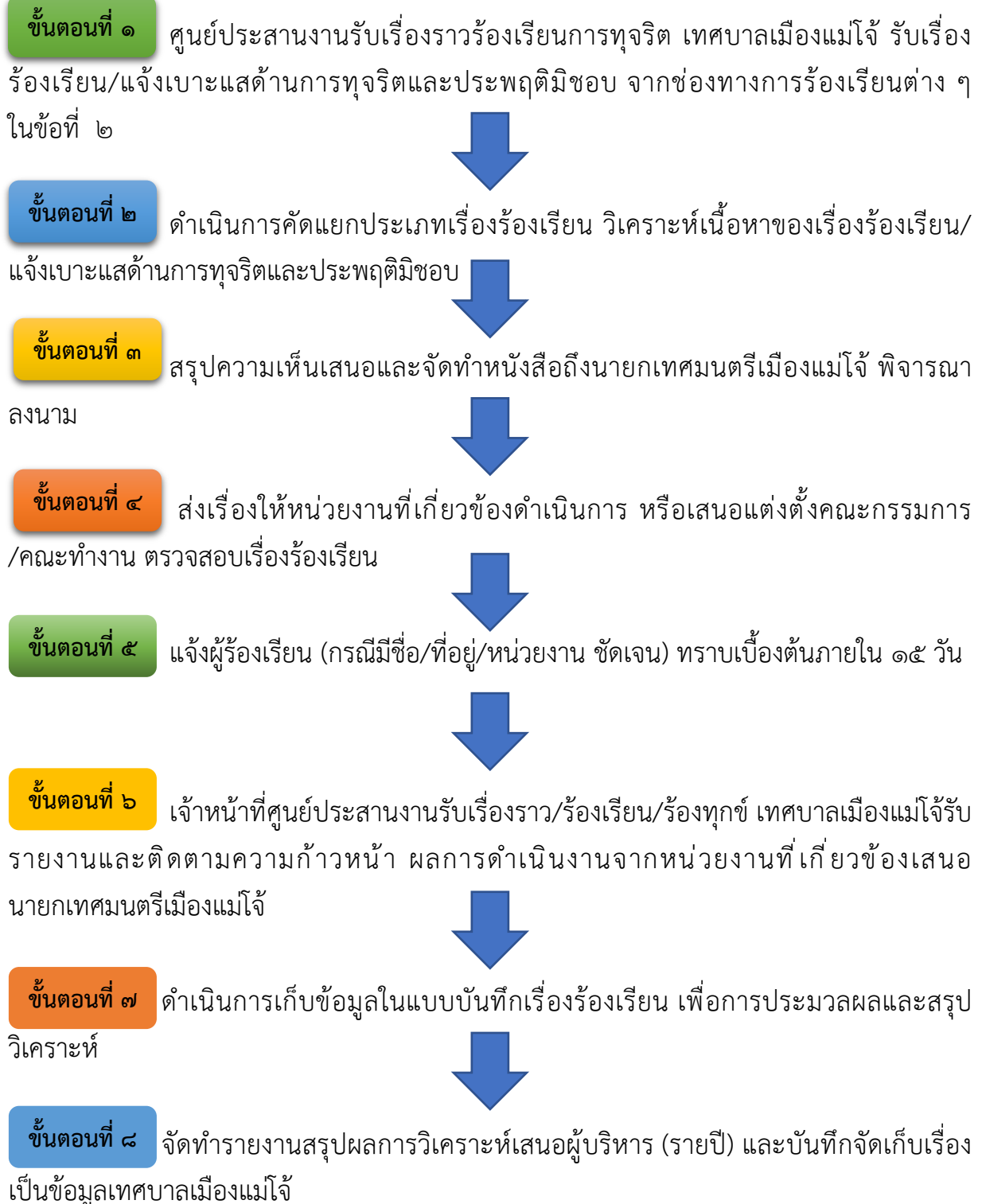
(๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

(๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๘. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



## แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



**๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่เทศบาลเมืองแม่โจ้กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาท่างแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	(ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลเมืองแม่โจ้)
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๕ หมู่ ๑๒ ต.หนองหาร อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๙๐
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	<a href="http://www.maejocity.go.th">www.maejocity.go.th</a>
FACEBOOK	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เทศบาลเมืองแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
QR CODE	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

**๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลเมืองแม่โจ้

## รายละเอียดเพิ่มเติม



งานนิติการ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่โจ้



ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เทศบาลเมืองแม่โจ้



๐๕๓ - ๔๙๘๖๒๑ ต่อ ๒๒๑, ๒๒๒



[www.facebook.com/เทศบาลเมืองแม่โจ้](http://www.facebook.com/เทศบาลเมืองแม่โจ้) จังหวัดเชียงใหม่



# ภาคผนวก



