



คู่มือแนวทางปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ  
เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน



งานนิติการ สำนักปลัด  
เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน



## คำนำ

ตามที่รัฐบาลได้มีนโยบายกำหนดให้การป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นนโยบายสำคัญ และถือเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกส่วนราชการจะต้องยึดถือปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และระมัดระวังมิให้มีการแสวงหาประโยชน์ การรับผลประโยชน์ การใช้อิทธิพลในฐานะและตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดหาหรือการนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การจัดการกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจต่อไป

จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๐. การประสานงานหน่วยงาน เพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๗
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ มาตรา ๓๘ บัญญัติว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด”

คณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน เป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอนมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

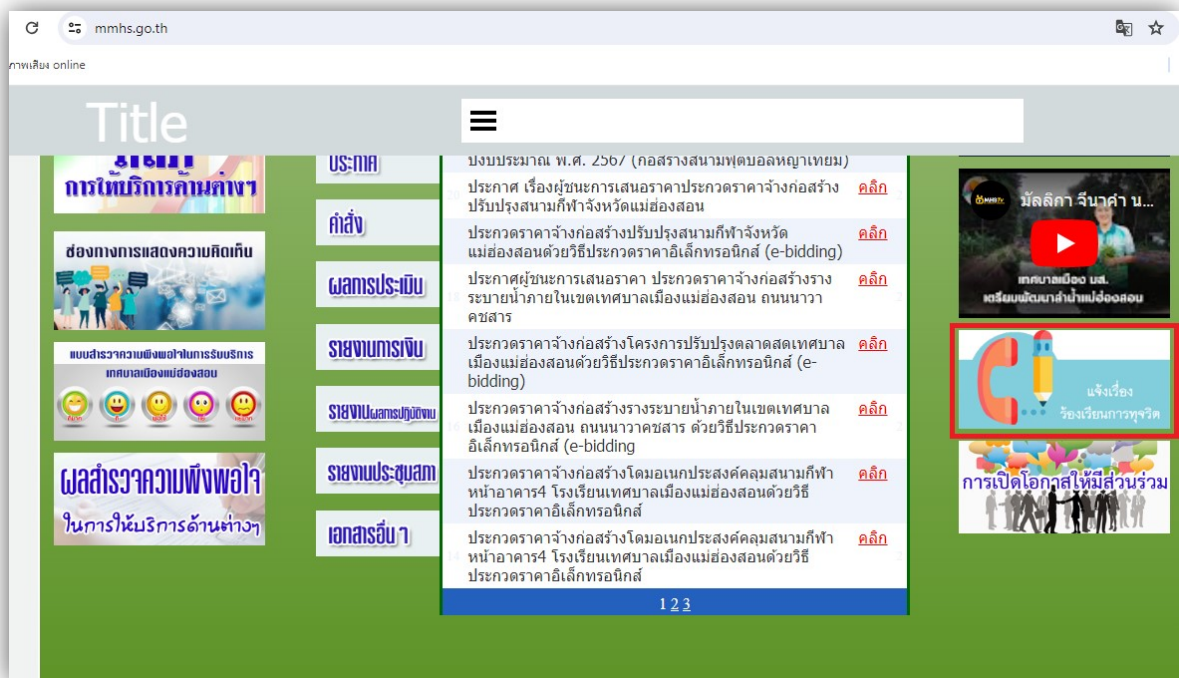
#### ๔. ช่องทางการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

๔.๒ ทางไปรษณีย์ (สำนักงานเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ๗๕ ถนนสิงหนาทบำรุง ตำบลจองคำ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๘๐๐๐)

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕-๓๖๑-๒๐๑๖

๔.๔ เว็บไซต์เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน <http://www.mmhs.go.th/>



หรือ สแกน QR Code @mhscity บัญชีไลน์ทางการสำหรับแจ้งร้องทุกข์ และบริการอื่นๆ



หมายเหตุ คู่มือการใช้งาน แสดงอยู่ในหน้าเว็บไซต์

๔.๕ Facebook <https://www.facebook.com/mmhs.pr>

facebook.com/mmhs.pr/?ref=embed\_page

เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

2.3 พัน ถูกใจ • ผู้ติดตาม 3.8 พัน คน

ถูกใจแล้ว ส่งข้อความ ค้นหา

โพสต์ เกี่ยวกับ Mentions รีวิว ผู้ติดตาม รูปภาพ เพิ่มเติม

**แนะนำตัว**

- เพจ • บริการสาธารณะหรือบริการภาครัฐ
- 75 ถนนสิงหนาทปารุง
- 053 612 016
- mmhs.go.th
- เปิดอยู่ในขณะนี้

**แนะนำ**

เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน 5 วัน · ๑

#ประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อ และติดตามข่าวสารของทางเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน...

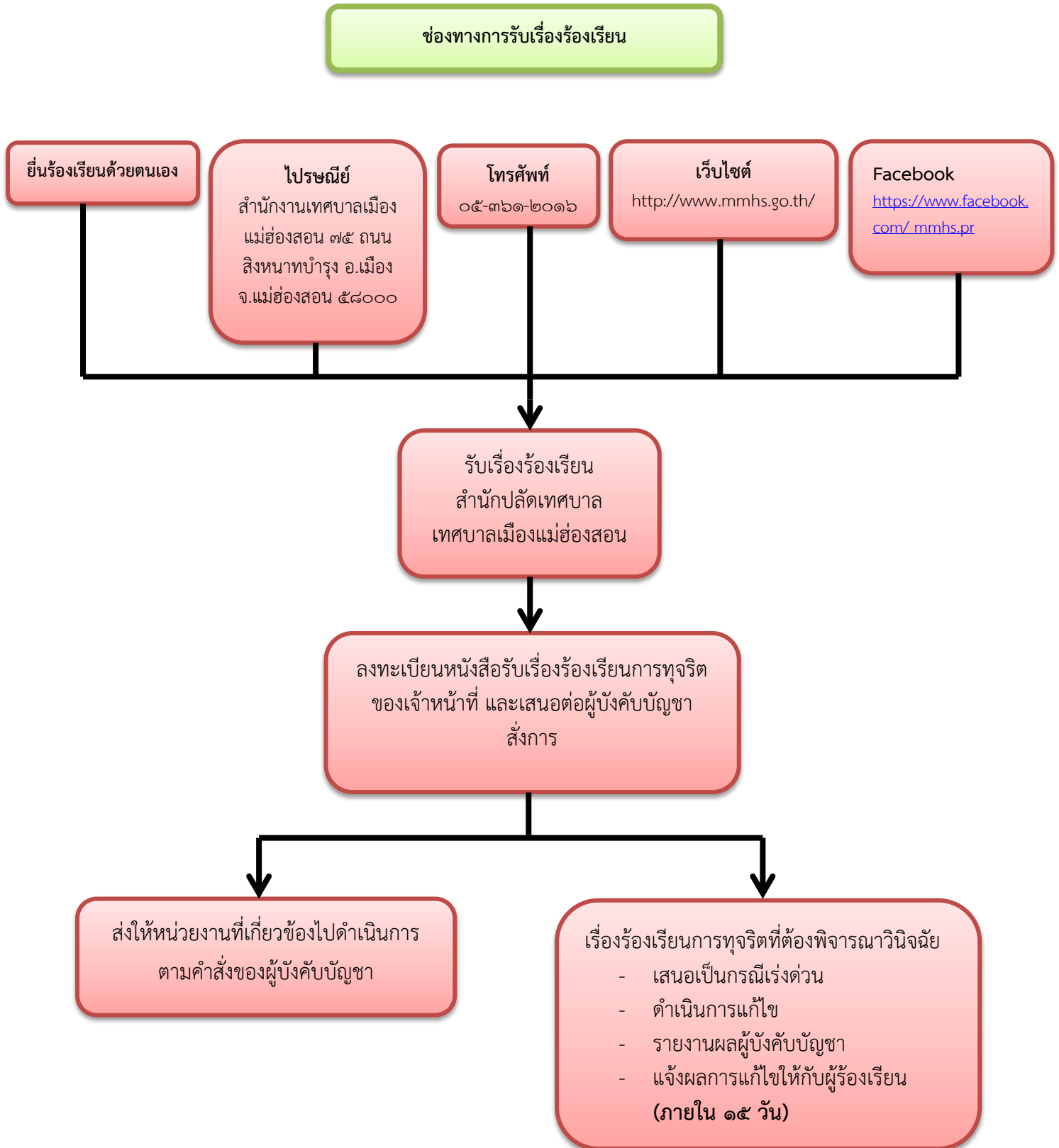
เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน 14 มีนาคม เวลา 08:00

แจ้งกำหนด งานประเพณี เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน วันที่ 5 - 7 เมษายน 256...

งานประเพณี เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน วันที่ ๕ - ๗ เมษ...



### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ





## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

๖.๒ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน กรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่ส่งมาเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ทุกช่องทางให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการ หรือหากมีปัญหาไม่สามารถดำเนินการได้ ให้รีบแจ้งผู้บริหารเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขเป็นกรณีเร่งด่วน

ช่องทางการร้องเรียน	การตรวจสอบ	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัด เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางไปรษณีย์ สำนักงานเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน ๗๕ ถนนสิงหนาทบำรุง อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๕-๓๖๑-๒๐๑๖	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๔. เว็บไซต์ เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน <a href="http://www.mmhs.go.th">www.mmhs.go.th</a>	ทุกวัน	
๕. Facebook เทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน <a href="http://www.facebook.com/mmhs.pr">www.facebook.com/mmhs.pr</a>	ทุกวัน	

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิยมชอบของเทศบาลเมืองแม่ฮ่องสอน

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้นายกเทศมนตรีเมืองแม่ฮ่องสอน

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลักจากสิ้นปีงบประมาณแล้ว นำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

\*\*\*\*\*

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองแม่ฮ่องสอน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

ซอย/ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ตาม  
ข้อความข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)