



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด เทศบาลเมืองสะเตงนอก โทร.๐-๗๓๒๐-๒๒๐๐

ที่ ยล ๕๒๕๐๑/๖๕๐๘

วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติยกคำสั่งและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เทศบาลเมืองสะเตงนอก

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ตามที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลเมืองสะเตงนอก เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ พร้อมทั้งได้มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองสะเตงนอกเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และมาตรการการแก้ไขปัญหาการทุจริต เฝ้าระวังการทุจริต สกัดกันมิให้เกิดการทุจริตในหน่วยงาน และตามได้มีคำสั่งเทศบาลเมืองสะเตงนอก ที่ ๖๕๙/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตแล้วนั้น เนื่องจากคณะกรรมการตามคำสั่งดังกล่าวมีการโอนย้ายรับตำแหน่งอื่น และมีการปรับปรุงตำแหน่งสายงานบริหารหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามคู่มือดังกล่าวและประกาศเทศบาลเมืองสะเตงนอก เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน จึงขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เทศบาลเมืองสะเตงนอก ประกอบด้วย

- |                                        |                   |
|----------------------------------------|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก             | ประธานกรรมการ     |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก | กรรมการ           |
| ๓. รองปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอกทุกท่าน   | กรรมการ           |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป          | กรรมการ           |
| ๕. นิติกร                              | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๖. ผู้ช่วยนิติกร                       | ผู้ช่วยเลขานุการ  |

โดยให้มีหน้าที่และดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ตรวจสอบเอกสารการยื่นข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง
๓. เสนอเรื่องร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกได้รับทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ ต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน
๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับทราบการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. รายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกทราบภายใน ๓๐ วัน

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ระเบียบข้อกฎหมาย และคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เทศบาลเมืองสะเตงนอก ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

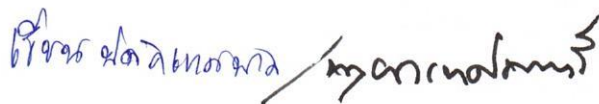
/จึงเรียน.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งที่แนบท้ายพร้อมบันทึกนี้



(นางสาวยาวาเส ดอเลาะ)

ผู้ช่วยนิติกร



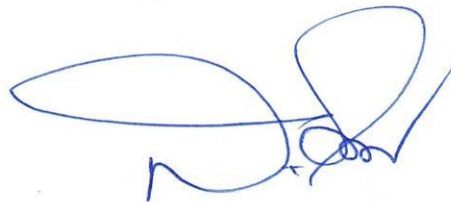
(นางนงเยาว์ ไชยมณี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นายมาหะระรอสีตี อุชะมิ)

ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก



(นายเสรี เรืองกาญจน์)

นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก



คำสั่งเทศบาลเมืองสะเตงนอก

ที่ ๕๘๘/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล  
ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เทศบาลเมืองสะเตงนอก

ตามคำสั่งเทศบาลเมืองสะเตงนอก ที่ ๖๕๙/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เนื่องจากคณะกรรมการตามคำสั่งดังกล่าวมีการโอนย้ายรับตำแหน่งอื่น และมีการปรับปรุงตำแหน่งสายงานบริหาร อีกทั้งการดำเนินงานตามคู่มือไม่ครอบคลุมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างถูกต้อง เทศบาลเมืองสะเตงนอกจึงได้มีการแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ให้มีเนื้อหาครอบคลุมทุกขั้นตอน ตลอดจนอำนาจหน้าที่การบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามคู่มือดังกล่าวและประกาศเทศบาลเมืองสะเตงนอก เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ประกอบด้วย

- |                                        |                   |
|----------------------------------------|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก             | ประธานกรรมการ     |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก | กรรมการ           |
| ๓. รองปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอกทุกท่าน   | กรรมการ           |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป          | กรรมการ           |
| ๕. นิติกร                              | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๖. ผู้ช่วยนิติกร                       | ผู้ช่วยเลขานุการ  |

โดยให้มีหน้าที่และดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ตรวจสอบเอกสารการยื่นข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง
๓. เสนอเรื่องร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกได้รับทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ ต้องดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน
๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับทราบการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. รายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกทราบภายใน ๓๐ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ระเบียบข้อกฎหมาย และคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เทศบาลเมืองสะเตงนอก ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

/ทั้งนี้.....

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕



(นายเสรี เรืองกาญจน์)

นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก



# คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่



ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก



สำนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก ตำบลสะเตงนอก  
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

จัดทำโดยงานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก



## คำนำ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าวเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ เทศบาลเมืองสะเตงนอก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีช่องทางในการดำเนินการข้อร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมืองสะเตงนอกให้ดียิ่งขึ้น

  
เรียบเรียงและจัดทำคู่มือ  
โดยงานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
สำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โทร ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐

สายตรงนายก ๐๘๒-๔๓๖๖๓๖๖

เว็บไซต์ <https://www.satengnok.go.th> ช่องทางลับ

## บทที่ ๑

### ๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลเมืองสะเตงนอก จึงได้จัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ ขอร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลเทศบาลเมืองสะเตงนอก

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

"ประพฤตินิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่าย หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ขอร้องเรียน" หมายความว่า ขอร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ขอร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๒.๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๒.๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการขอร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบของเทศบาลเมืองสะเตงนอก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ใช้เป็นแนวทางทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน



## บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการ

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน เทศบาลเมืองสะเตงนอก มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการ เสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของ หน่วยงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับ มอบหมาย หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### ๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม สมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการ สืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### ๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

## ๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเอง โดยตรงที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก โทร.๐๗๓-๒๐๒-๒๐๐ สายตรงนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก ที่ ๐๘-๐๘๗๕๔๐๐๘

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองสะเตงนอก <https://www.satengnok.go.th>

### ช่องทางลับ

๕.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทางแชค Facebook เทศบาลเมืองสะเตงนอก

## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๓. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอกเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของ เทศบาลเมืองสะเตงนอก รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอกตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกเทศมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งความเห็นเสนอนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกกว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเห็นต่อนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกเพื่อยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

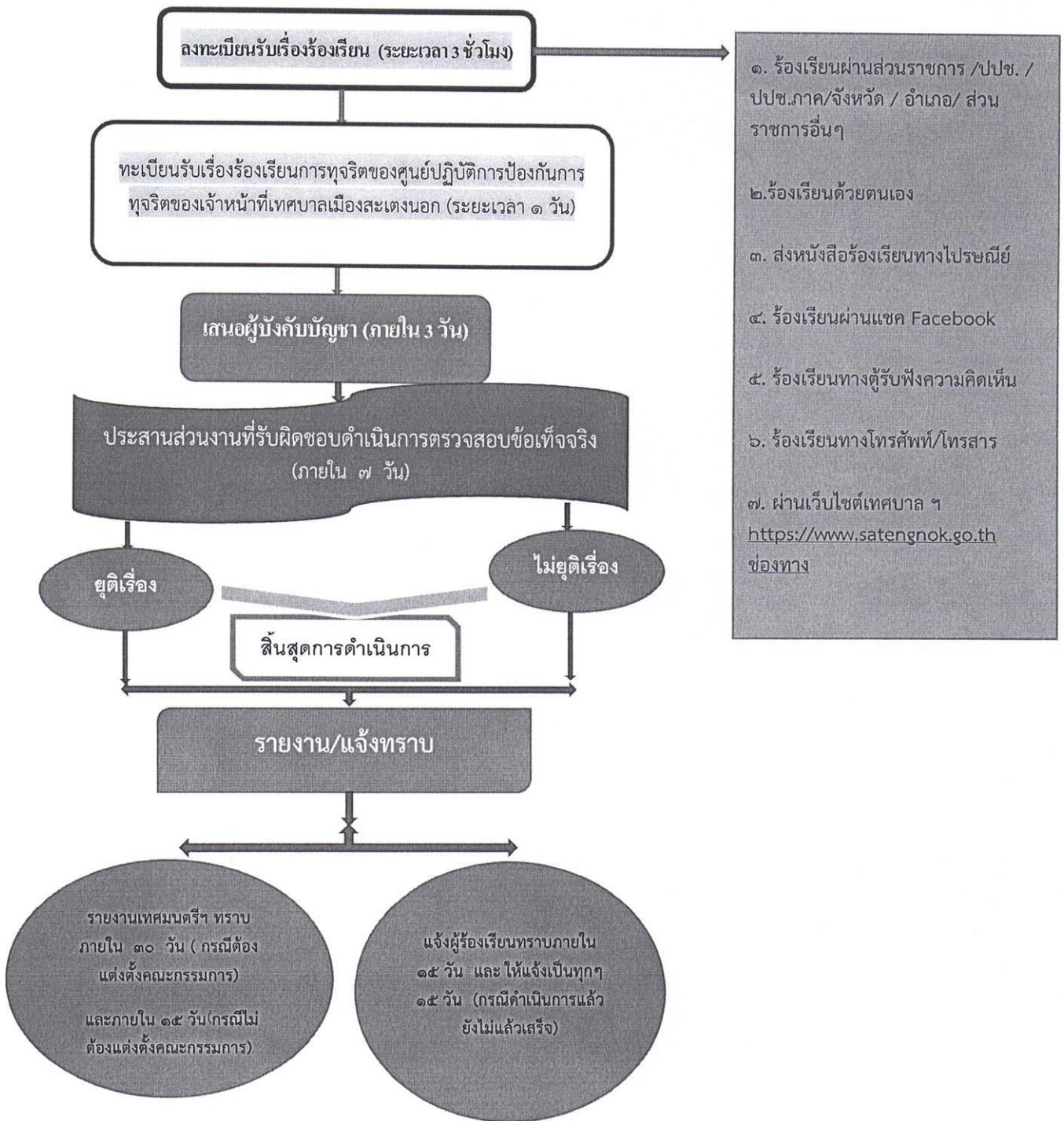
๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอกภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ ส่วนงานที่รับผิดชอบมอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก ฝ่ายบริหารงานทั่วไป งานนิติการ เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลักและทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสะเตงนอก



### ๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่



- ๑. ร้องเรียนผ่านส่วนราชการ /ปปช. / ปปช.ภาค/จังหวัด / อำเภอ/ ส่วนราชการอื่นๆ
- ๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๓. ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
- ๔. ร้องเรียนผ่านแชค Facebook
- ๕. ร้องเรียนทางตู้รับฟังความคิดเห็น
- ๖. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร
- ๗. ผ่านเว็บไซต์เทศบาล ฯ <https://www.satengnok.go.th> ช่องทาง

## บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตของพนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

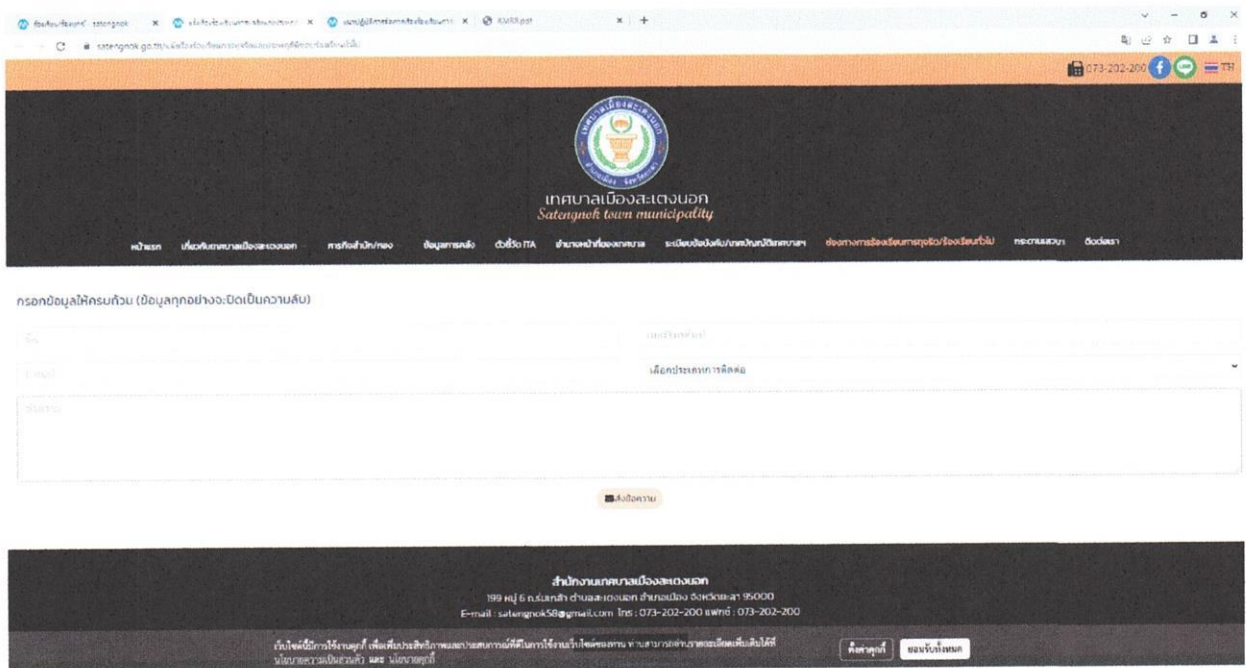
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์ ที่เลขที่ ๑๙๙ ถ.ร่มเกล้า หมู่ที่ ๖ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา ๙๕๐๐๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ทางโทรสาร/โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๒๒๐๐	ในวันและเวลาราชการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน แชค Facebook เทศบาลเมืองสะเตงนอก	ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล (ช่องทางลับ) <a href="https://www.satengnok.go.th">https://www.satengnok.go.th</a>	ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
สายตรงนายก ๐๘-๐๘๗๕-๔๐๐๘	ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๕.๑ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับค วามความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)





๕.๒ ช่องทางการร้องเรียน Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาลเมืองสะเตงนอก  
ที่ <https://www.satengnok.go.th>



๕.๓ ช่องทางร้องเรียนทางเพจ จฟสบุรีคของเทศบาลเมืองสะเตงนอก



ภาคผนวก



## หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาลเมืองสะเตงนอกพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ในเรื่อง (รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ารับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ฉบับ
- ๒).....จำนวน.....ฉบับ
- ๓).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

( )

หมายเหตุ : ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตของเจ้าหน้าที่จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

