



ประกาศเทศบาลเมืองสุรินทร์  
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน  
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ของเทศบาลเมืองสุรินทร์

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางเทศบาลเมืองสุรินทร์ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคัมครองจริยธรรมในเทศบาลเมืองสุรินทร์

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลเมืองสุรินทร์ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสุรินทร์ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลเมืองสุรินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสุรินทร์ ”

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ในเทศบาลเมืองสุรินทร์

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการ ใดๆ ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา สิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ และที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสุรินทร์ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควร
- (๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้อง

ตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง

หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระหาดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕.๒ ร้องเรียน.../

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้  
๓.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงาน  
เทศบาลเมืองสุรินทร์ ถนนกรุงศรีใน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.mosurin.go.th](http://www.mosurin.go.th)  
(ช่องทางการร้องเรียน-ร้องทุกข์)

๓.๕.๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองสุรินทร์

๓.๕.๔ ร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลเมืองสุรินทร์

๓.๕.๕ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๓.๕.๖ ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองสุรินทร์  
๐๔๔-๕๑๑๑๑๗ และ ๐๔๔-๕๑๘๑๒๒

๓.๕.๗ ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “เทศบาลเมืองสุรินทร์”

๓.๕.๘ ร้องเรียนทาง LINE เทศบาลเมืองสุรินทร์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



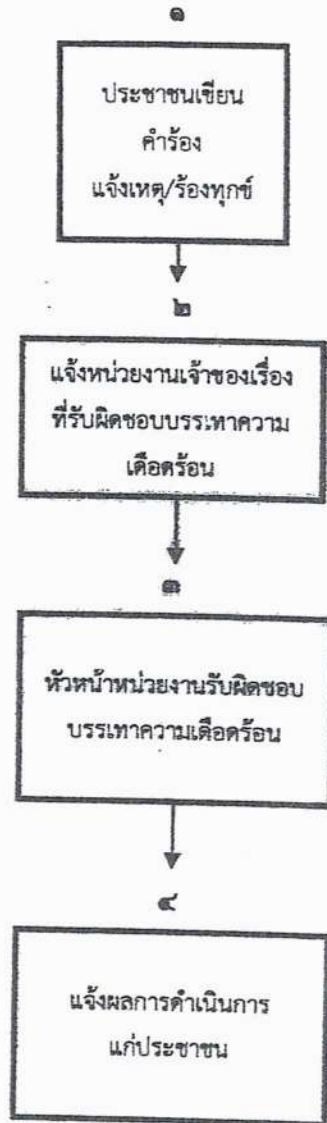
(นายสมเมือง ตัณฑุเลขา)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองสุรินทร์

# แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสุรินทร์

แผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ของเทศบาลเมืองสุรินทร์



## กระบวนการงานการบริหาร เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์

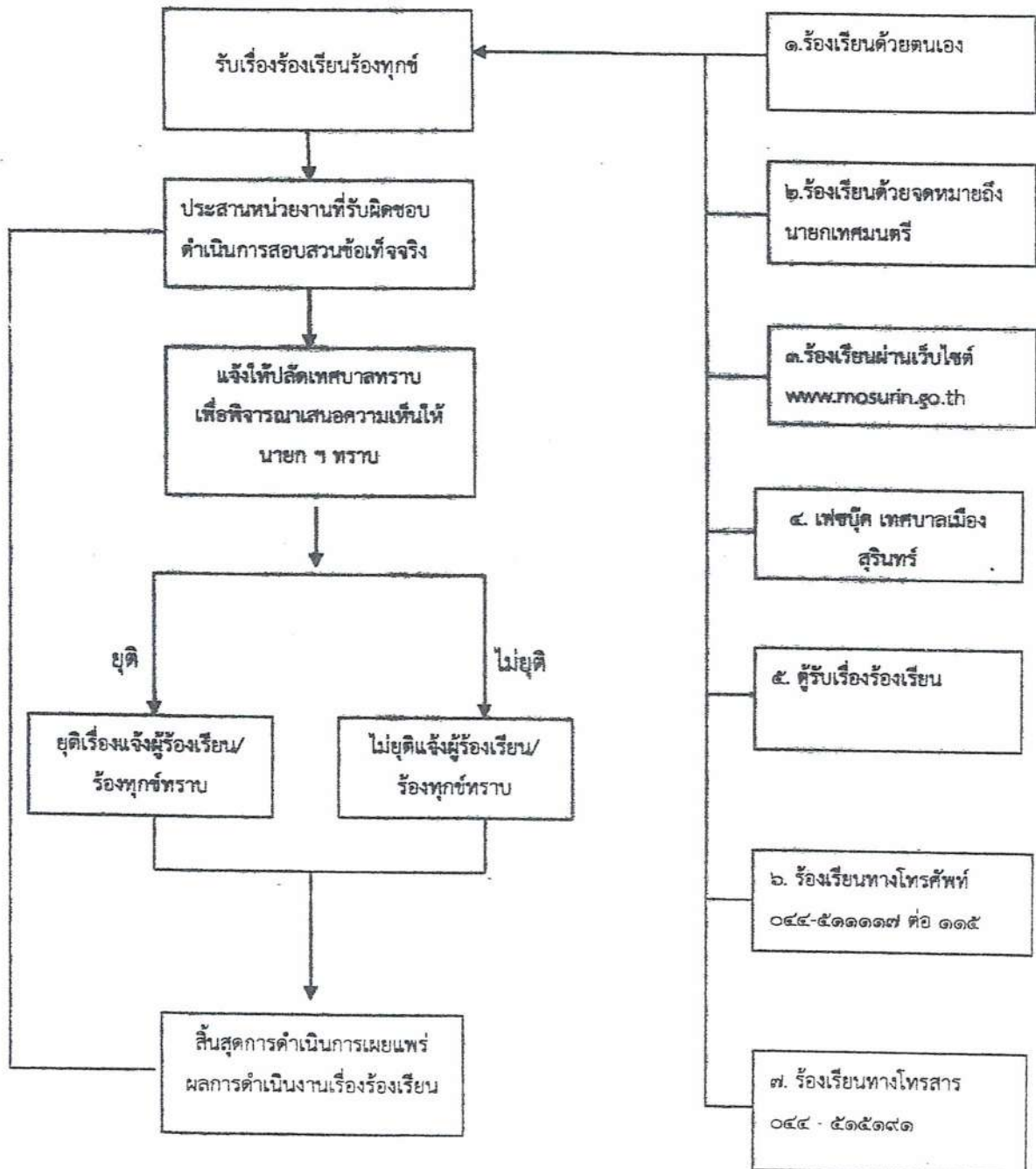
๑. หนังสือแจ้ง → อธิการสำนักปลัดรับเรื่อง → ปลัดเทศบาล → ผู้อำนวยการกอง
๒. เสนอนายกฯ → แจ้งผู้รับผิดชอบตรวจสอบ
๓. ตรวจสอบข้อเท็จจริง → รายงานนายกฯ
๔. แจ้งผู้ร้อง

สรุป กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๗ วัน



# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ตัวอย่าง  
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์  
ถนนกรุงศรีใน อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ ..... จังหวัด .....  
โทรศัพท์ ..... อาชีพ .....  
ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน .....ออกโดย .....  
วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการ  
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลเมืองสุรินทร์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ .....

(.....)



หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสุรินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ขอเรียนร้องทุกข์ ต่อเทศบาลเมืองสุรินทร์ กรณี .....

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

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลเมืองสุรินทร์ ดำเนินการ.....

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องๆ ดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)



หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

สถานที่ สำนักงานเทศบาลเมืองสุรินทร์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ด้วยได้รับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์จาก ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

เรื่อง.....

เหตุเกิดที่ ..... ถนน..... ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น / การดำเนินการ .....

(ลงชื่อ) .....

(นางณัฐภรณ์ สมบุตร)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

<p>ความเห็น.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p> <p>ปลัดเทศบาลเมืองสุรินทร์</p> <p>วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....</p>	<p>คำสั่ง.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ).....</p> <p>(.....)</p> <p>นายกเทศมนตรีเมืองสุรินทร์</p> <p>วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....</p>
---	---





หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสุรินทร์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

หน่วยงาน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรียน.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)