



# คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด  
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู



## คำนำ

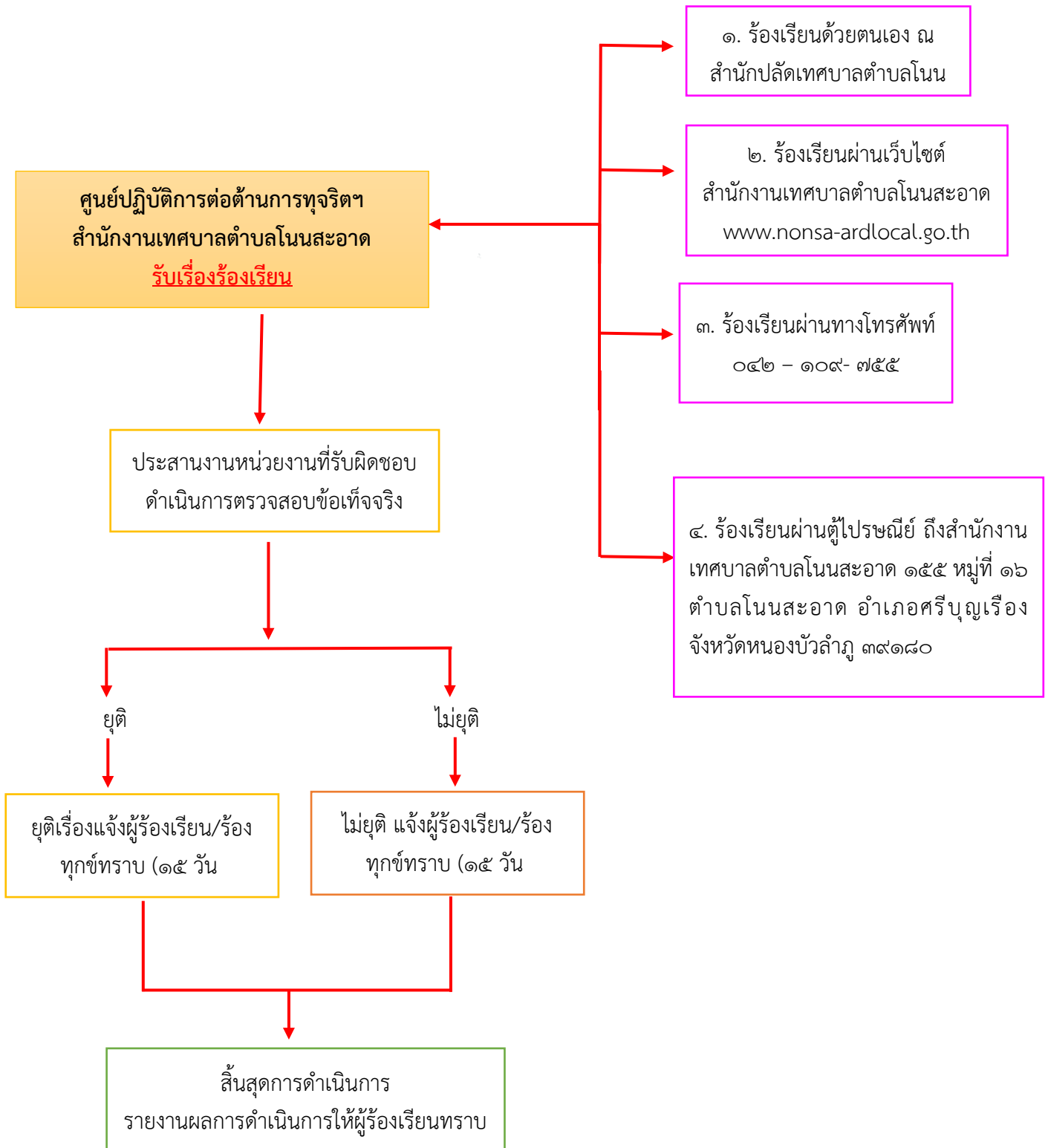
คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาดจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน เทศบาลตำบลโนนสะอาด ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## สารบัญ

| บทที่ | เรื่อง                                              | หน้า |
|-------|-----------------------------------------------------|------|
| ๑     | แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๑    |
| ๒     | บทนำ                                                | ๒    |
| ๓     | ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                  | ๔    |
| ๔     | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                | ๕    |
| ๕     | ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต               | ๖    |
| ๖     | แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ       | ๗    |
| ๗     | ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                              | ๘    |

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒ บทนำ

### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุกคู่ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโนนสะอาด (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง
- ช่องทางที่ ๒ โทร ๐๔๒-๑๐๙-๗๕๕ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.nonsa-ardlocal.go.th](http://www.nonsa-ardlocal.go.th)
- ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/เทศบาลตำบลโนนสะอาด](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลโนนสะอาด)
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด

๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐

### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

### ๒.๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินการร้องเรียนฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ เรื่องร้องเรียน แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนและขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๒.๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้แปลความหมายของคำว่า “ร้องเรียน” ไว้ดังนี้

“ร้อยเรียน” หมายความว่า เสนอเรื่องราว

“ทุจจริต” หมายความว่า ๑ การประพฤติชั่ว

๒ โกง คดโกง ฉ้อโกง

### ๓ ไม่ซื่อตรง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่ง หรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

สรุป คำว่า การร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การที่ประชาชน หรือบุคคลใด ๆ แจ้งต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือปัญหาที่เกิดจากการทุจริต หรือเพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

**บทที่ ๓**  
**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

**๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) ชื่อ นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลากระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ

๓) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโนนสะอาด

**๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

**๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี



บทที่ ๕  
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทางการร้องเรียน                                                                                                                           | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบช่องทาง | หมายเหตุ              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| ๑. สำนักปลัดเทศบาลตำบลโนนสะอาด<br>(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)                                                                                    | ทุกวัน                         | เว้น<br>วันหยุดราชการ |
| ๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๐๙-๗๕๕                                                                                                                    | ทุกวัน                         | เว้น<br>วันหยุดราชการ |
| ๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.nonsa-ardlocal.go.th">www.nonsa-ardlocal.go.th</a>                                              | ทุกวัน                         | -                     |
| ๔. ทาง <a href="http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลโนนสะอาด">www.facebook.com/เทศบาลตำบลโนนสะอาด</a>                                           | ทุกวัน                         | -                     |
| ๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลโนน<br>สะอาด เลขที่ ๑๕๕ หมู่ที่ ๑๖ ตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง<br>จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๘๐ | ทุกวัน                         | -                     |

บทที่ ๖  
หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
นามสกุล.....  
จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง.....)  
รายละเอียด:: .....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ (พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล..... หน่วยงาน  
.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

**บทที่ ๗**  
**กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

- มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย...

๒. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒

- มาตรา ๔๘ เตรส นายกเทศมนตรีมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๖) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

- มาตรา ๕๐ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล