

คู่มือ  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย



งานนิติการ สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลปะโค อำเภอเมืองหนองคาย

# จังหวัดหนองคาย

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปะโค ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปะโค ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลปะโค

อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน	๖
๑๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๖
๑๕. แบบฟอร์ม	๖

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต (ภาคผนวก)

## ๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นคู่มือหลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการ ร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลปะโค โดยคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. สถานที่ตั้ง

๒๙๙ หมู่ ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลปะโค อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลปะโค

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลปะโค มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

= ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

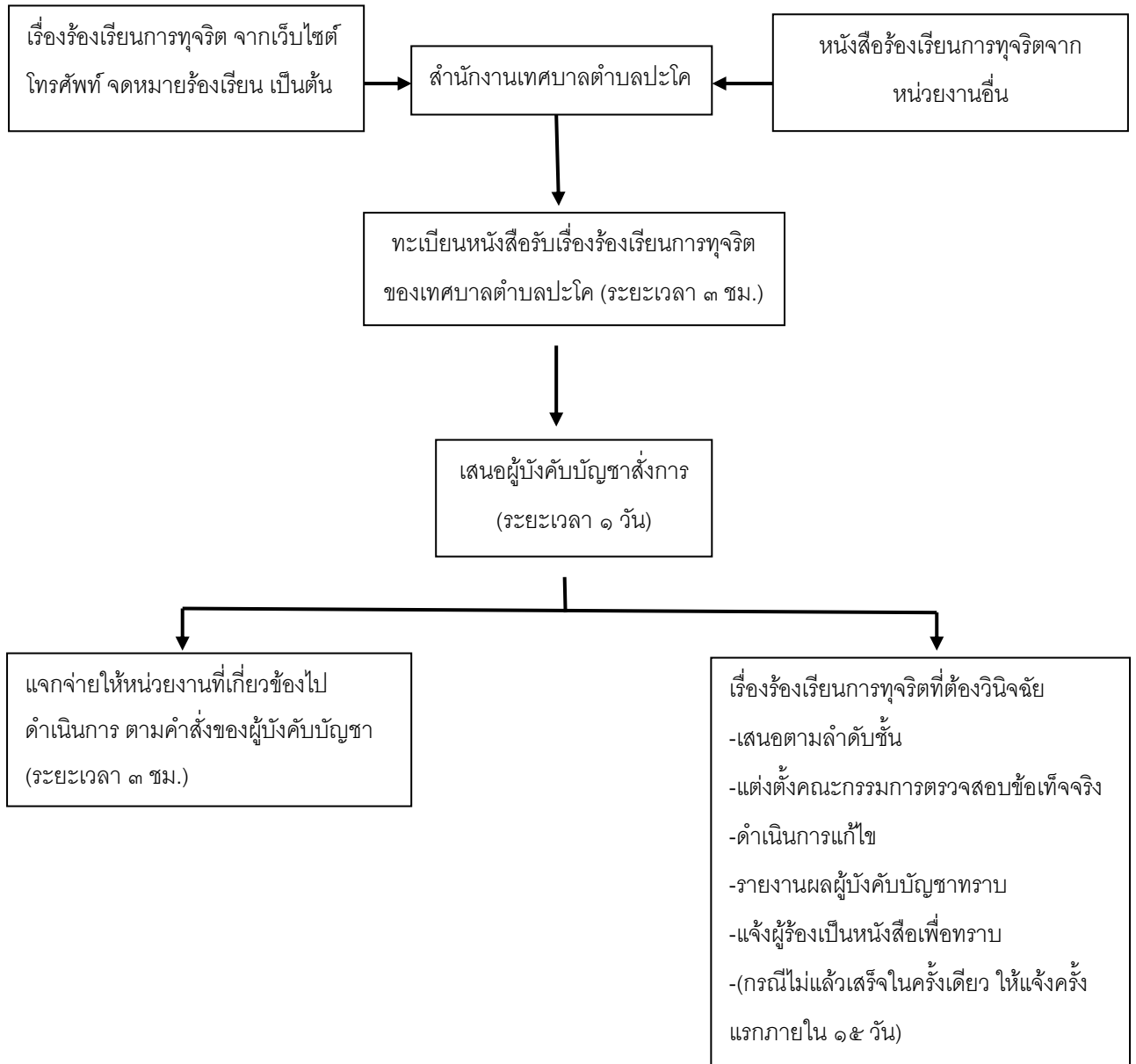
= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชนเขตเทศบาลตำบลปะโค

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริต การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลปะโค ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / ไปรษณีย์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
เรื่องร้องเรียน	= ความเดือดร้อนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลปะโค เช่น การประพัตติมิชอบ หรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของเทศบาลตำบลปะโค

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑.) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลปะโค
- ๒.) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๒๙๙ หมู่ ๒ ต.ปะโค อ.เมืองหนองคาย จ.หนองคาย ๔๓๐๐๐ )
- ๓.) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๔๐๘ ๑๗๐
- ๔.) ผู้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลปะโค
- ๕.) เว็บไซต์ [www.pakhonk.go.th](http://www.pakhonk.go.th)
- ๖.) Facebook เทศบาลตำบลปะโค

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปะโค
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปะโค
๓. แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.pakhonk.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๔๒ ๔๐๘ ๑๗๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน ได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลปะโค

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลปะโค

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนการทุจริตอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปะโค จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานทูลรอบ 6 เดือนตามปีงบประมาณต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปะโค ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

**๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนในรอบ 6 เดือนตามปีงบประมาณ รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลปะโค ทราบในรอบ 6 เดือนตามรอบปีงบประมาณ

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริต หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

**๑๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปะโค อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

**๑๕. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริต (ภาคผนวก)

# ภาคผนวก



ใบต่อหนังสือกล่าวหา/ร้องเรียน หน้า.....จากทั้งหมด.....หน้า

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

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

จึงขอให้เทศบาลตำบลปะโค ดำเนินการ ( เช่น ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตาม  
กฎหมายต่อไป, ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ).....

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

ลงชื่อ.....ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
ตำแหน่ง .....

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)