



คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลม่วงนา  
อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลม่วงนา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปราม การทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตของเทศบาลตำบลม่วงนา

ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป นรูปธรรม

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

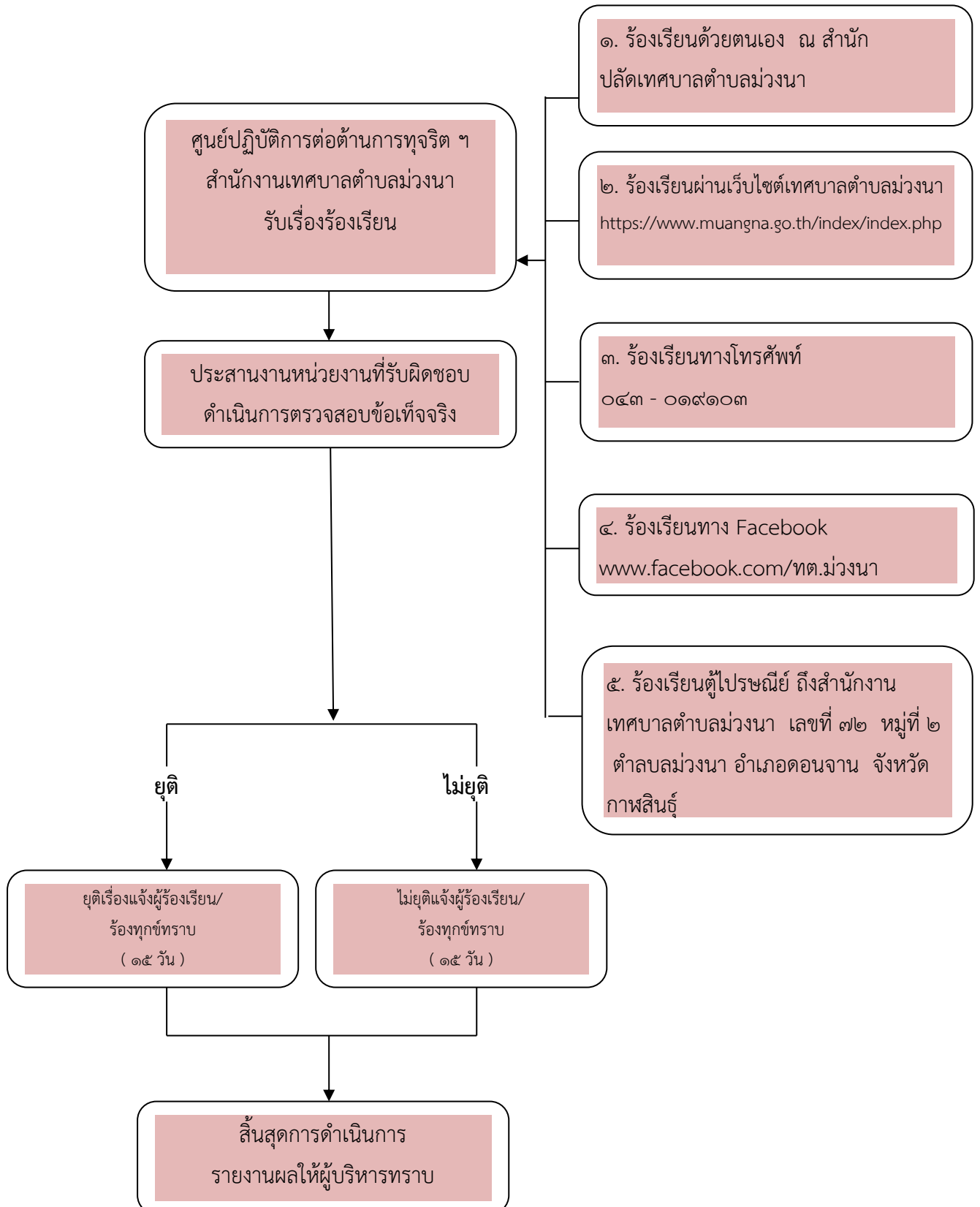
เทศบาลตำบลม่วงนา

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                    | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                          | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลม่วงนา | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                               | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                      | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                              | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                               | ๑    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                          | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                      | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                              | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                     | ๔    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน         | ๔    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                                | ๕    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                               | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                                | ๕    |
| แบบฟอร์ม                                                                  | ๕    |
| จัดทำโดย                                                                  | ๕    |
| ภาคผนวก                                                                   |      |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์                       |      |

## บทที่ ๑

### แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒

### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงนา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนรวมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงนา นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลม่วงนา ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงนา ( กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง )

ช่องทางที่ ๒ โทร ๐ - ๔๓๐๑ - ๔๓๐๔ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.muangna.go.th>

ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/ ทต.ม่วงนา](https://www.facebook.com/ทต.ม่วงนา)

ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลม่วงนาเลขที่ ๗๒ หมู่ ๒ ตำบลม่วงนา อ.ดอนจาน จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๓

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เรงร็ด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การ ทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเวนการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานรวมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย

#### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใชถอยคำเบื้องตน และใชขอความสุภาพ ประกอบดวย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผูร้องเรียนชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ขอร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่ อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลม่วงนา

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้ ๑) คำร้องเรียน ที่เขาสุกระบวนยุติธรรมแล้ว หรือ เป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่ อ บุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น วาจะรับ ไวพิจารณาหรือ ไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงนา

#### ๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลม่วงนาโดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนขอเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอเรื่องเรียนลงสมุดบันทึกขอ ร้องเรียน

#### ๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน การทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทางการร้องเรียน                                                                                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | หมายเหตุ          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล<br>ตำบลม่วงนา                                                               | ทุกวัน                     | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๒. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลม่วงนา<br><a href="https://www.muangna.go.th">https://www.muangna.go.th</a>     | ทุกวัน                     | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๑-๙๑๐๔                                                                                 | ทุกวัน                     | -                 |
| ๔. ร้องเรียนทาง facebook<br><a href="http://www.facebook.com/">www.facebook.com/</a> ทต.ม่วงนา                      | ทุกวัน                     | -                 |
| ๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาล<br>ตำบลม่วงนาเลขที่ ๗๒ หมู่ ๒ ตำบลม่วงนา<br>อ.ดอนจาน จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐ | ทุกวัน                     | -                 |

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน. |          |
| ชื่อผู้ร้องเรียน            |          |
| นามสกุล                     |          |
| จังหวัด                     | โทรศัพท์ |
| E-mail                      |          |

ข้อกล่าวหา / ข้อร้องเรียน ( เรื่อง ) .....

รายละเอียด.....  
.....  
.....

วัน / เดือน /ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ .....

เหตุการณ์โดยย่อ .....

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

.....

|                                       |                 |
|---------------------------------------|-----------------|
| ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ | สกุล            |
| หน่วยงาน                              | หมายเลขโทรศัพท์ |

สถานที่ติดต่อกลับ .....

.....