



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลศรีถ้อย

อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

## คำนำ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลศรีถ้อย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลศรีถ้อยให้ยิ่งขึ้น

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลศรีถ้อย

อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับร้องเรียนการทุจริต	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๖
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลศรีถ้อยเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลศรีถ้อยจึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่\* หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลศรีถ้อย

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อเรียนเรื่องการทุจริต การปดหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง

ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลศรีถ้อย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการ

#### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลศรีถ้อย มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและช่วยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เรงรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

##### ๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

## ๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๓ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๒.๓ วันเวลา สถานที่ ในการกระทำของผู้ถูกร้องเรียนการกระทำทั้งทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

### แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อสงสัย จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมลุ่มปรากฎชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๓.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ เทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ

จังหวัดพะเยา โทร. ๐๕๔-๔๙๙-๖๗๙

๓.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานที่ <http://www.sritoy.go.th>

๓.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลศรีถ้อย

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลแม่เอย ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเทศบาลตำบลแม่เอยเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเทศบาล เทศบาลตำบลแม่เอย รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อยตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกเทศมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีตำบลแม่เอย ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรกระทำผิดวินัยหรือไม่หาก เป็นกรณีที่ไม่มีการกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อยและยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อยภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง

๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่เมาะเป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลักและทุกส่วนราชการ ส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย/ไปรษณีย์/ตู้-กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๔๙๙-๖๗๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน <a href="http://www.sritoy.go.th">http://www.sritoy.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการประพฤติมิชอบของเจ้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย

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

เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ.....อาชีพ.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....E-mail.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน

.....

จึงขอให้เทศบาลตำบลศรีถ้อยดำเนินการ

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)

ส่วนของเจ้าหน้าที่ ๑.เลขที่ทะเบียนรับ...../..... ลงวันที่...../...../.....

๒. เอกสารแนบ  มี จำนวน.....แผ่น  ไม่มี

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ลงวันที่...../...../.....