



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง  
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## สารบัญ

### เรื่อง

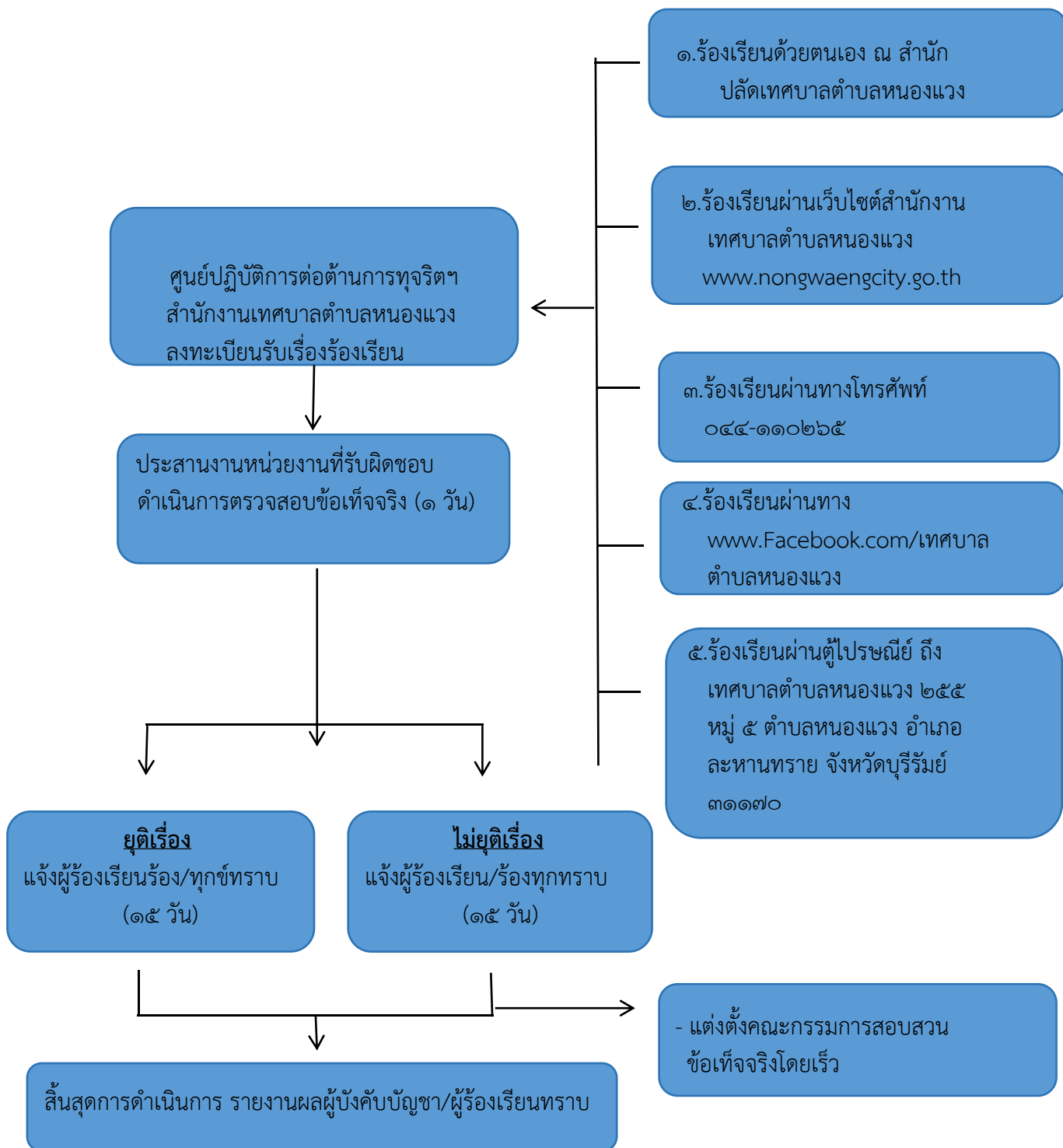
- บทที่ ๑ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ  
บทที่ ๒ บทนำ  
บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
บทที่ ๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
บทที่ ๖ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ  
บทที่ ๗ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### หน้า

- ๑  
๒  
๓  
๔  
๕  
๖  
๗

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒ บทนำ

### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแวง ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแวง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ ๒ โทร ๐ - ๔๔๑๑ - ๐๒๖๕ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.nongwaengcity.go.th](http://www.nongwaengcity.go.th)
- ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/เทศบาลตำบลหนองแวง](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลหนองแวง)
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง เลขที่ ๒๕๕ หมู่ ๕ ตำบลหนองแวง อ.ละหานทราย จ.บุรีรัมย์ ๓๑๑๗๐

### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๓

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๓.๒ รายละเอียดหลักเกณฑ์และข้อมูลสำหรับผู้ร้องเรียนการทุจริตควรรู้

##### ๓.๒.๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ผู้ให้เบาะแส ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจนสามารถติดต่อได้
- ๒) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน (จำเป็นต้องระบุ)
- ๓) หมายเลขโทรศัพท์ (จำเป็นต้องระบุ)
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

##### ๓.๒.๒ ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ-สกุล ผู้ถูกกล่าวหา (จำเป็นต้องระบุ)
- ๒) ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน (จำเป็นต้องระบุ หากไม่ทราบให้เลือก ไม่ทราบ)
- ๓) สังกัดผู้ถูกร้องเรียน (จำเป็นต้องระบุ หากไม่ทราบให้เลือก ไม่ทราบ)
- ๔) รายละเอียดเพิ่มเติม กรณีไม่ทราบตำแหน่งหรือสังกัดสามารถอธิบายลักษณะงานเพิ่มเติมได้

๓.๒.๓ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย

ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง

##### ๓.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแวง

**๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลหนองแวง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

**๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองแวง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐น.-๑๖.๓๐น.	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐-๒๖๕	ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐น.-๑๖.๓๐น.	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nongwaengcity.go.th	ทุกวัน	-
๔. ทาง www.Facebook.com/ เทศบาลตำบลหนองแวง	ทุกวัน	-
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแวง เลขที่ ๒๕๕ หมู่ ๕ ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์	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 :: .....

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

## บทที่ ๗

### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย...

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

- มาตรา ๔๘ เทรส นายกเทศมนตรีมีอำนาจดังต่อไปนี้

(๖) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

- มาตรา ๕๐ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล