



คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
เกี่ยวกับการจัดการขอรองเรียน  
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
เทศบาลตำบลทุ่งช้าง  
อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

# คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง จำนวน ๗ ช่องทาง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งช้าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้เป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

# คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลทุ่งช้าง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลทุ่งช้างทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง จำนวน ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) การร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๐๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๕๕๑๓๐ ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.thungchang.go.th](http://www.thungchang.go.th) ๔) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลทุ่งช้าง” ๕) ร้องเรียนผ่านอีเมล : [Saraban\\_๐๕๕๕๐๘๐๑@dla.go.th](mailto:Saraban_๐๕๕๕๐๘๐๑@dla.go.th) ๖) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๗๕๕๕๒๒ โทรสาร ๐๕๔-๗๕๕๕๓๓ ต่อ ๑๐๔ ๗) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ซึ่งติดตั้งไว้ในเขตเทศบาลฯ จำนวน ๘ ตู้

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเวียงสาจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิคมชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน ใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๒) เสนอแนะให้แก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิคมชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิคมชอบ ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบาย ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤตินิคมชอบของส่วนราชการ

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๖) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิคมชอบ และการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิคมชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. ช่องทางการร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิคมชอบของเจ้าหน้าที่

๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) การร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๒๐๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๕๕๑๓๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.thungchang.go.th](http://www.thungchang.go.th)

๔) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลทุ่งช้าง”

๕) ร้องเรียนผ่านอีเมล : [Saraban\\_๐๕๕๕๐๘๐๑๑@dla.go.th](mailto:Saraban_๐๕๕๕๐๘๐๑๑@dla.go.th)

๖) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๗๙๕๕๒๒ โทรสาร ๐๕๔-๗๙๕๕๓๓ ต่อ ๐

๗) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลทุ่งช้าง ซึ่งติดตั้งไว้ในเขตเทศบาลฯ จำนวน ๘ ตู้

๕. รายละเอียดข้อมูล หลักเกณฑ์ที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพจน์มิชอบ มีดังนี้

๑) คำขอของผู้ร้องเรียน

๒) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

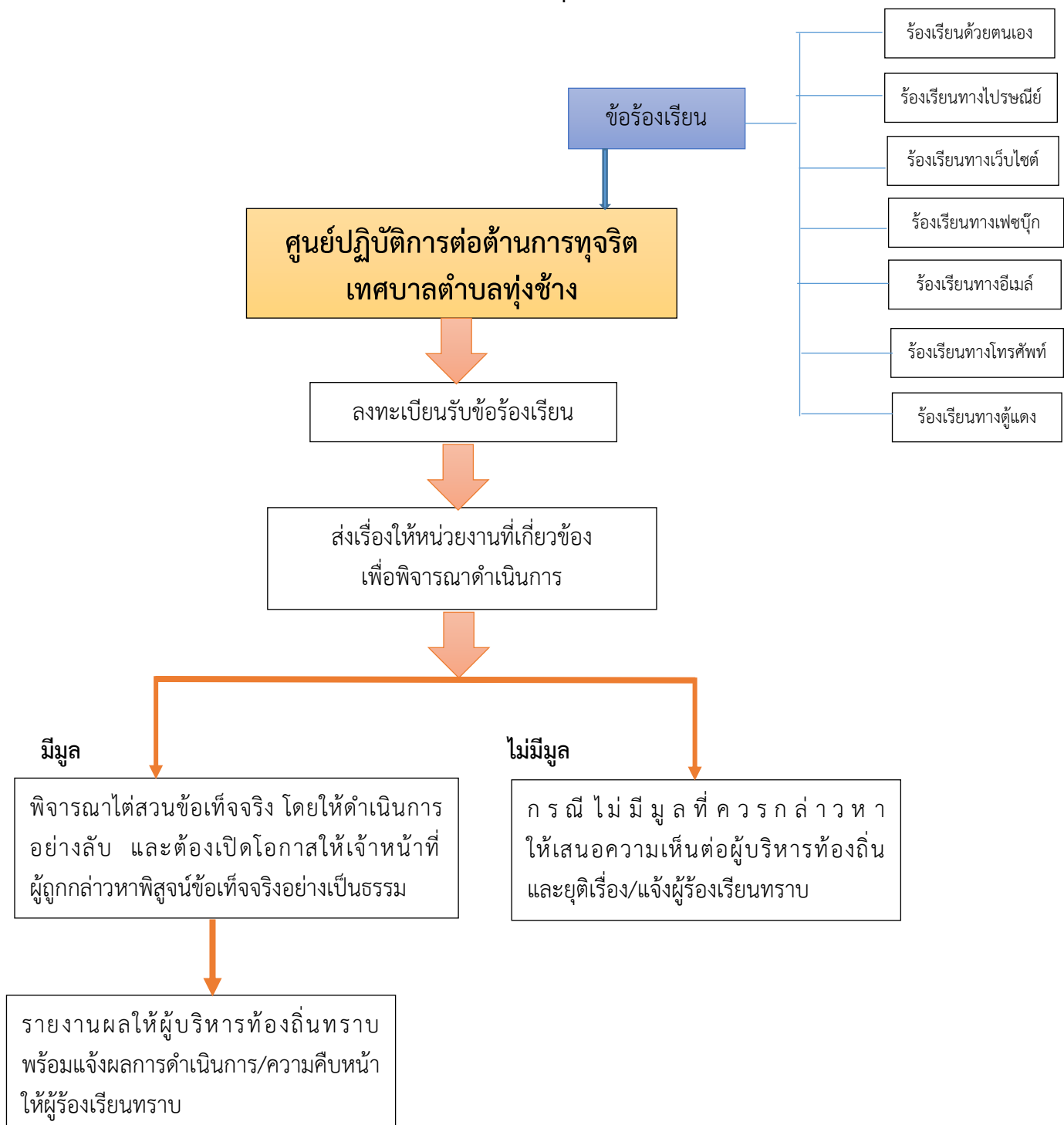
๓) ระบุวัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๔) ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ที่อยู่หรือชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕) ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตหรือประพจน์มิชอบทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางการร้องเรียนทั้ง ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านกาทุจริตและประพฤติมิชอบ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียน มีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและยุติเรื่อง
- ๕) เมื่อมีการดำเนินการเป็นประการใดให้รายงานผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

### ๘. การรับ การตรวจสอบข้อร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง              | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|----------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง   | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |
| ร้องเรียนทางเว็บไซต์ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |
| ร้องเรียนทางอีเมลล์  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |
| ร้องเรียนทางตู้แดง   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |

### ๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลทุ่งช้าง อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน

### ๑๐.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
- พระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- พระราชบัญญัติ ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- คู่มือการดำเนินการทางวินัยพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๕

ตัวอย่าง  
แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลทุ่งช้าง

สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งช้าง

๒๐๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งช้าง

อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๕๕๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งช้าง

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี  
ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้).....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียนเป็นประชาชน/ข้าราชการ.....

ผู้ถูกร้องเรียน (คำนำหน้าชื่อ).....ชื่อ.....นามสกุล.....

สังกัด/สำนัก/กอง/กลุ่มงาน/ศูนย์ฯ .....(ถ้าหากรู้)

ตำแหน่ง/ระดับ.....(ถ้าหากรู้ )

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ( รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ) ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้น  
เป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ( ถ้ามี )  
ประกอบด้วย

๑) ( พยานเอกสาร ).....จำนวน..... ชุด

๒) ( พยานวัตถุ ).....จำนวน..... ชุด

๓) ( พยานบุคคล ).....จำนวน..... ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำความผิดอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย

## คำแนะนำการจัดทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
    - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
    - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้