



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเทพสถิต

ที่ ขย ๕๒๖๐๑/ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิต

### เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จะดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงแจ้งให้หน่วยงานของรัฐ เตรียมความพร้อมในการรับการประเมินตามที่ ป.ป.ช. จังหวัดชัยภูมิได้จัดประชุมเพื่อให้คำแนะนำในการดำเนินการแล้วนั้น

### ข้อเท็จจริง

คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ข้อ ๒๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยจะต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
๒. มีข้อมูลรายละเอียดของการทำงาน รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียด ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะดำเนินการ

### ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการส่งเสริมการแสดงเจตจำนงสุจริตของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม และเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริตอันจะส่งผลต่อการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัดได้ยึดถือปฏิบัติ เป็นการสร้างการรับรู้ต่อสาธารณชน และให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. อนุมัติคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเทพสถิต
๒. อนุญาตให้เผยแพร่การดำเนินการดังกล่าวลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้สาธารณชนได้รับทราบ

/(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ)

(นางสาวนพากรณี วิเศษทรัพย์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(ลงชื่อ)

(นางสาวศรัญญา แก่นวิถิ)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)

(นายสรวิชัย สมรูป)

ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เพราะ.....

(ลงชื่อ)

(นายนิคม แทนทรัพย์)

นายกเทศมนตรีตำบลเทพสถิต



# คู่มือ / แนวทาง

การปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลเทพสถิต  
อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ

**ต่อต้าน  
คอร์รัปชัน**

ACT NOW : ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเทพสถิต จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลเทพสถิต ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

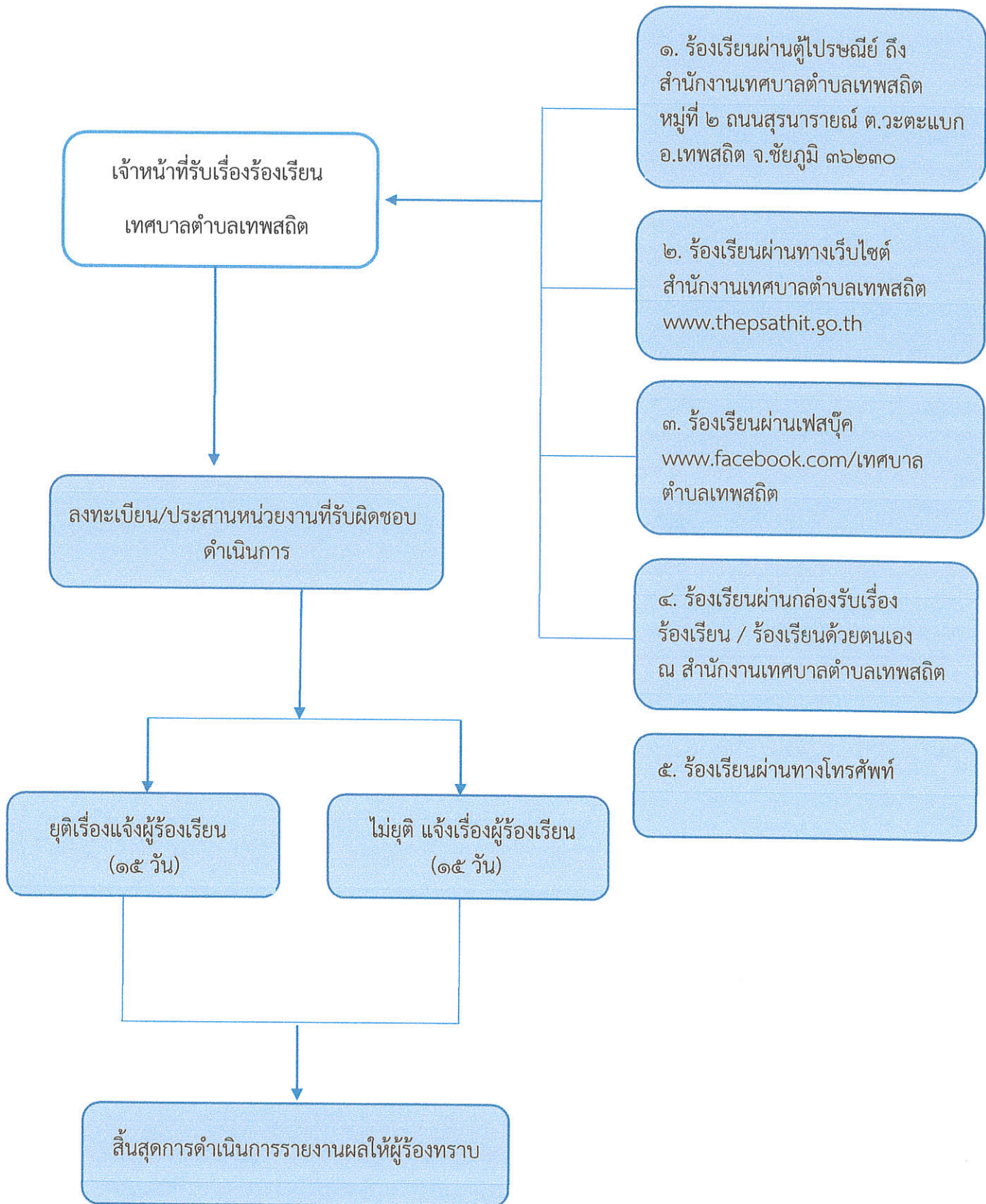
เทศบาลตำบลเทพสถิต

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒. บทนำ	๒
๓. ระดับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒

### บทนำ

#### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลเทพสถิตมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเทพสถิต

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลเทพสถิต ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

-ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเทพสถิต (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

-ช่องทางที่ ๒ โทร ๐๔๔-๘๕๗๐๒๐, ๐๔๔-๘๕๕๒๕๒ ในวันและเวลาราชการ

-ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.thepsathit.go.th](http://www.thepsathit.go.th)

-ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/เทศบาลตำบลเทพสถิต](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลเทพสถิต)

-ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลเทพสถิต หมู่ที่ ๒ ต.วะตะแบก

อ.เทพสถิต จ.ชัยภูมิ ๓๖๒๓๐

#### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๓

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เปรียบเทียบ และกำกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
  - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเทพสถิต
- ๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - ๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานราชการทั่วไป สำนักปลัดเทศบาลตำบลเทพสถิต

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลเทพสถิต โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕  
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดเทศบาล ตำบลเทพสถิต (กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	-
๔. ทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	-
๕. ทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน	-

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
นามสกุล.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....

รายละเอียด::

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

วัน/เดือน/ปีหรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

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

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

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

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....  
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ ::

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

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

