



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลปทุมใหญ่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวจ้างเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน อย่างมีคุณภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เทศบาลตำบลปทุมใหญ่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
แนวทางการดำเนินการ	๑ - ๒
บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส	๒ - ๓
หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน	๓
รายละเอียดในการร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ระบบการติดตามและประเมินผล	๔
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## ๑. หลักการและเหตุผล

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเชื่อถือของภาครัฐ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวได้ส่งผลให้ภาคประชาชนต้องการให้ภาครัฐมีมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงได้กำหนดแนวทางไว้ในยุทธศาสตร์ และเทศบาลตำบลปรุใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางแนวทาง และกรอบในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังบูรณาการร่วมกับศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้การดำเนินการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างยั่งยืน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. แนวทางการดำเนินการ

๑. ส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมเพื่อต่อต้านการทุจริต

๑.๑ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสาธารณะ

๒. ประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเครื่องมือต้านทุจริต

๒.๑ นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการกล่อมเกลาทงสังคม และการปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต

๒.๒ อบรมให้ความรู้ตามโครงการอบรมคุณธรรม จริยธรรม

/๓. เสริมพลัง...

๓. เสริมพลังการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community) และบูรณาการทุกภาคส่วน เพื่อต่อต้านการทุจริต

๓.๑ สร้างชุมชนเฝ้าระวังต่อต้านทุจริต

๓.๒ สร้างความตื่นตัวในการแสดงออกต่อเหตุการณ์ทางสังคมที่ผิดต่อจริยธรรมทางสังคม และหรือกฎหมาย และผลักดันให้เกิดการลงโทษทางสังคม (Social Sanction) และทางกฎหมายบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และเหตุผล

๓.๓ บูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อต่อต้านการทุจริต

#### ๔. บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวข้อง

#### ๕. การร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลปฐุใหญ่ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๗ ตำบลปฐุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลปฐุใหญ่ <https://www.pruyai.go.th/>

๓. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปฐุใหญ่

๔. ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ โดย

๔.๑ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๔.๒ บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ หมายเลข ๐-๔๔๓๐-๐๔๖๖

## ๖. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

๖.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๖.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลความจริง มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

## ๗. รายละเอียดในการร้องเรียน

๗.๑ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูล ต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) คำขอของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๖) ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๗.๒ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจจะไม่รับพิจารณา ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการ ตามข้อ ๗.๑

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน
- ๘.๒ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๘.๓ สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เพื่อทราบและพิจารณา
- ๘.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๘.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๘.๖ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๗ จัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อนำไปประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอต่อผู้บริหาร
- ๘.๘ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บรวบรวมเรื่อง

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://www.pruyai.go.th/">https://www.pruyai.go.th/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๓๐-๐๔๖๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จะนำข้อร้องเรียน/เบาะแสนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเป้นระยะ ๆ ซึ่งข้อมูลได้จากรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และการประเมินความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน และหากประเมินแล้วอยู่ในช่วงเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง หรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน อาจต้องมีการเรียกประชุม เพื่อหารือร่วมกัน และนำเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการต่อไป

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลปทุมใหญ่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปทุมใหญ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหา ในเรื่อง.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ตามข้อความข้างต้น  
เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ดังนี้

๑. ....จำนวน.....ชุด

๒. ....จำนวน.....ชุด

๓. ....จำนวน.....ชุด

และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบ  
กฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)