



# คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



# คำนำ

แนวทางการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนเพื่อรองรับและสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) อันเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานของภาครัฐให้มีความสุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม

ทั้งนี้ คู่มือฉบับนี้ยังมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการ และแนวทางการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย รวมทั้งเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลปทุมรัตต์

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	3
4. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	3
5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	4
6. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	5
7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	7
8. การบันทึกข้อร้องเรียน	8
9. การประสานหน่วยงาน	8
10. การรายงานผล	9
11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	10

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

# หลักการและ เหตุผล



เทศบาลตำบลปทุมรัตต์มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดทิศทาง และวางกรอบการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนการส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ในสังกัด เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม และยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

การดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีแนวทางและมาตรการที่ชัดเจนเป็นระบบ และสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการป้องกันการเฝ้าระวัง การตรวจสอบ และการดำเนินการเมื่อเกิดกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

นอกจากนี้ ยังเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริตให้แก่บุคลากรในองค์กร รวมถึงการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการทุจริตอย่างยั่งยืน

# วัตถุประสงค์



2.1 เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามข้อกำหนดระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสม่าเสมอ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

2.3 เพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของประชาชน ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ให้ได้รับความเป็นธรรม มีความปลอดภัย และได้รับการดูแลตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)



# ช่องทางในการ รับเรื่องร้อง เรียน



1.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง :  
ณ สำนักงานเทศบาลตำบล  
ปทุมรัตต์

1.2 ทางไปรษณีย์ : ที่อยู่  
สำนักงานเทศบาลตำบลปทุมรัตต์  
เลขที่ 1 หมู่ที่ 9 ตำบลบัวแดง  
อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด  
45190

1.3 ทางโทรศัพท์ : เบอร์โทร  
หน่วยงาน 043-587122

- 1.4 ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ เทศบาลตำบลปทุมรัตต์
- 1.5 เว็บไซต์ ของ เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ “[www.pathumrat.go.th](http://www.pathumrat.go.th)”
- 1.6 Facebook ของ เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ “เทศบาลตำบลปทุมรัตต์ ร้อยเอ็ด”
- 1.7 สายตรงนายกฯ : เบอร์โทร 081-0573746

# หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏ

อย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

4) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

3 เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลปทุมรัตต์

4 เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

5 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว



3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

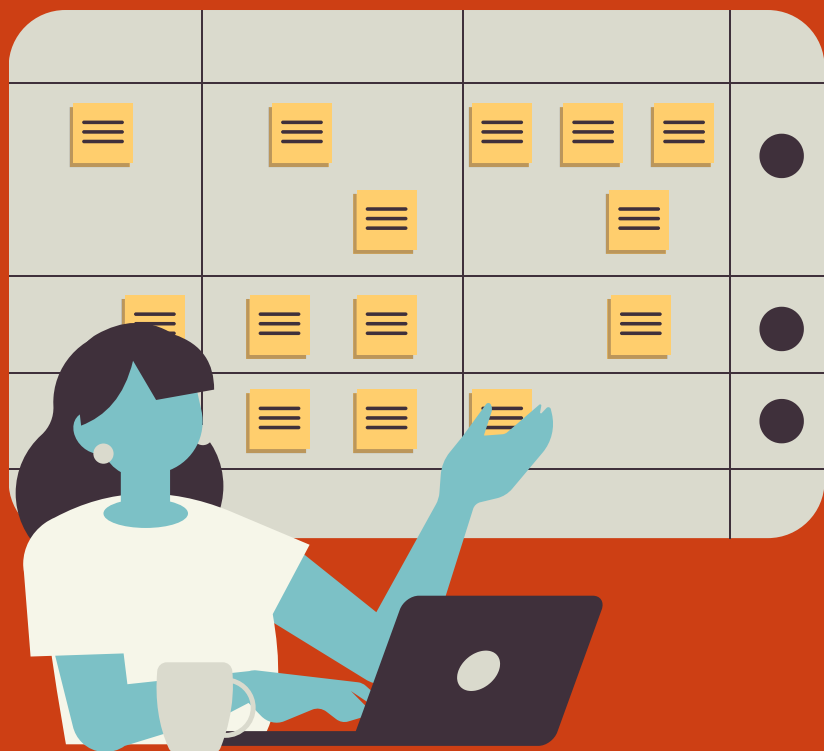
# แผนผังการจัดการ เรื่องร้องเรียนทุกจริต

เทศบาลตำบลปทุมรัตต์

## 1

### เทศบาลตำบลปทุมรัตต์

รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  
ทั้ง 7 ช่องทาง (รายละเอียดปรากฏตามหน้าที่ 4 )



## 2

### ทะเบียนหนังสือลงรับ เรื่องร้องเรียนและเสนอ ต่อผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

## 3

### การดำเนินการ

กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความ  
ผิด ให้หน่วยงานแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน  
ระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ได้ข้อยุติ

ทั้งนี้ หากผลการตรวจสอบปรากฏว่ามีมูลความผิด ให้ดำเนินการแต่งตั้ง  
คณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้อง  
เรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงการดำเนินการเบื้องต้นภายในระยะเวลา 15 วัน



## 4

### รายงานผลให้ผู้ร้อง เรียนทราบ

แจ้งผู้ร้องเรียนเป็นหนังสือเพื่อทราบ ( กรณีไม่แล้ว  
เสร็จภายในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรกภายใน 15 วัน )

# การบันทึก ข้อร้องเรียน



1) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียน การทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

2) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ เทศบาลตำบลปทุมรัตน์

# การประสาน หน่วยงาน

1 หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน 1 ชุดเพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

2 หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงาน ผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

# การรายงาน ผล



1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลปทุมรัตต์ทราบทุกไตรมาส

2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณและนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

# การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังเทศบาลตำบลปทุมรัตต์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่าง ๆ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	-
สายตรงนายกฯ	ทุกวัน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน 1 วันทำการ	-





ภาคผนวก

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