

คู่มือ/แนวทาง  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



จัดทำโดย

งานกฎหมายและคดี ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลกุดชมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

เทศบาลตำบลกุดชุมภู มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลให้เป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมภู ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมภู ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลกุดชุมภู  
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                    | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                          | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                              | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                               | ๑    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                      | ๒    |
| แผนผังการจัดการซื้อร้องเรียน                                              | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน                                          | ๔    |
| การบันทึกซื้อร้องเรียน                                                    | ๔    |
| การติดตามการแก้ไขซื้อร้องเรียน                                            | ๔    |
| การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน                              | ๔    |
| มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขซื้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด | ๔    |

## ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ซึ่งเทศบาลตำบลกุดชุมภูได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล

เทศบาลตำบลกุดชุมภูมีหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมภูให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมภู มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติด้านเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลกุดชุมภูผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

/ .การร้องเรียน...

การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู การร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลกุดชุมภู (<http://www.kudchompu.go.th>) การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕๒๑๐๙๘๙ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกุดชุมภู

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง

“หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง งานกฎหมายและคดี ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุดชุมภู โดยมอบหมาย นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดชุมภู เช่น การพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน การพบเห็นความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการพบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู การร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลกุดชุมภู (<http://www.kudchompu.go.th>) การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕๒๑๐๙๘๙ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลกุดชุมภู

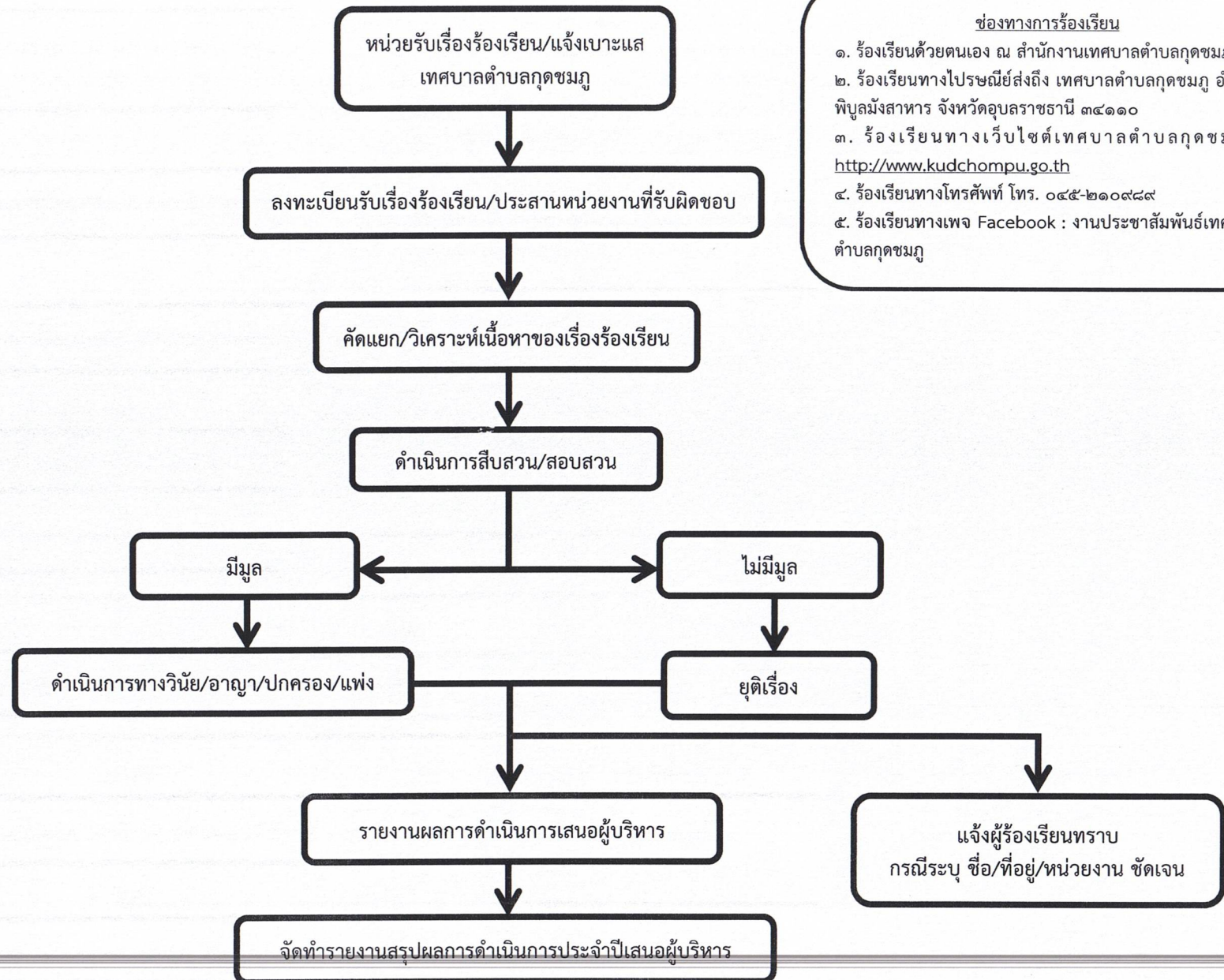
๔.๒ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส รับเรื่องร้องเรียนแล้วคัดแยก และวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

๔.๓ หากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พบว่าไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ หากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พบว่ามีมูล ให้ดำเนินการทางวินัย ทางอาญาทางปกครอง หรือทางแพ่ง และรายงานการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปี และเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอ  
พิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐
๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลกุดชุมภู :  
<http://www.kudchompu.go.th>
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕-๒๑๐๙๘๙
๕. ร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์เทศบาล  
ตำบลกุดชุมภู

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

### ๕.๑ ใช้ข้อความหรือถ้อยคำสุภาพ

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
๒. วัน/เดือน / ปี ของหนังสือร้องเรียน
๓. ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

## ๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๖.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขที่ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนสถานที่เกิดเหตุ

๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๖.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๗. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                     | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|-----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๒. ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |
| ๕. ร้องเรียนทางเพจ Facebook | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                     |          |

## ๘. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๙. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการสืบสวนเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ และดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ