

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลลาดขวาง  
อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลลาดขวาง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลลาดขวาง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นธรรม

สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลลาดขวาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
บทที่ ๕ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตขอข้าราชการ	๖

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลลาดขวางมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการ และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมี ส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรเทศบาลตำบลลาดขวาง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ เทศบาลตำบลลาดขวางทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ สำนักงานเทศบาลตำบลลาดขวาง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ ๒ ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๘๐๘ ๘๓๔๗ (ในวันและเวลาราชการ)

ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์หน่วยงาน [www.ladkhwang.go.th](http://www.ladkhwang.go.th)

ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/เทศบาลตำบลลาดขวาง](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลลาดขวาง)

ช่องทางที่ ๕ ทางไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลลาดขวางเลขที่ ๑๑๑ หมู่ ๓ ตำบล ลาดขวาง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

### ๓. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

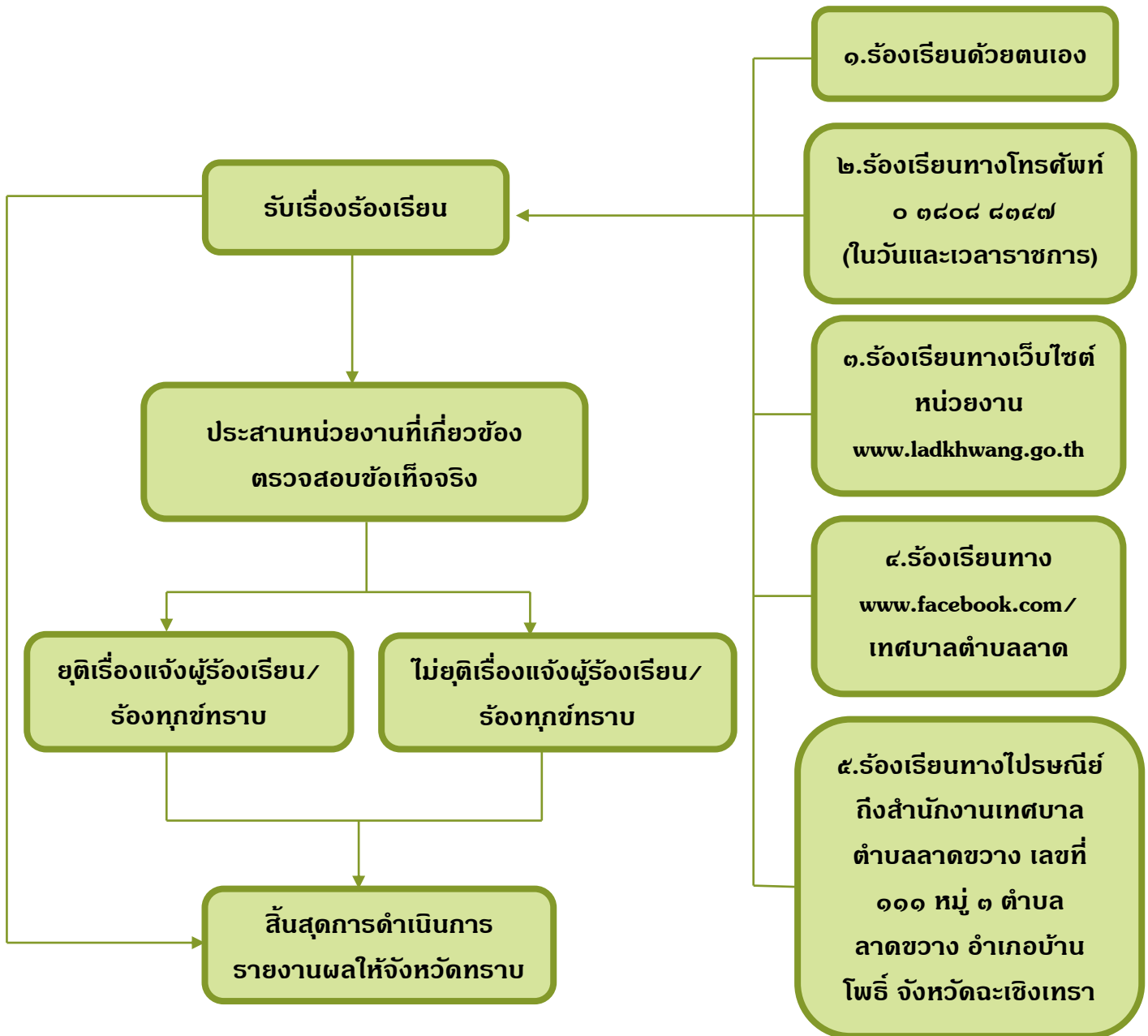
๔.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลาดขวาง

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๒  
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



### บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลลาดขวาง

๒. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลาดขวางโดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริต ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง

ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
สำนักงานเทศบาลตำบลลาดขวาง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักปลัดเทศบาล
โทรศัพท์ ๐ ๓๘๐๘ ๘๓๔๗ (ในวันและเวลาราชการ)	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักปลัดเทศบาล
ทางเว็บไซต์หน่วยงาน <a href="http://www.ladkhwang.go.th">www.ladkhwang.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักปลัดเทศบาล
ทาง <a href="https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลลาดขวาง">www.facebook.com/เทศบาลตำบลลาดขวาง</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักปลัดเทศบาล
ทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลลาดขวางเลขที่ ๑๑๑ หมู่ ๓ ตำบลลาดขวาง อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	สำนักปลัดเทศบาล

บทที่ ๕ หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ

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

ข้อกล่าวหา / ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด ::.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

.....

.....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....นามสกุล.....	
หน่วยงาน.....	หมายเลขโทรศัพท์.....

\* สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ