

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลโคกสูง  
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว



## คำนำ

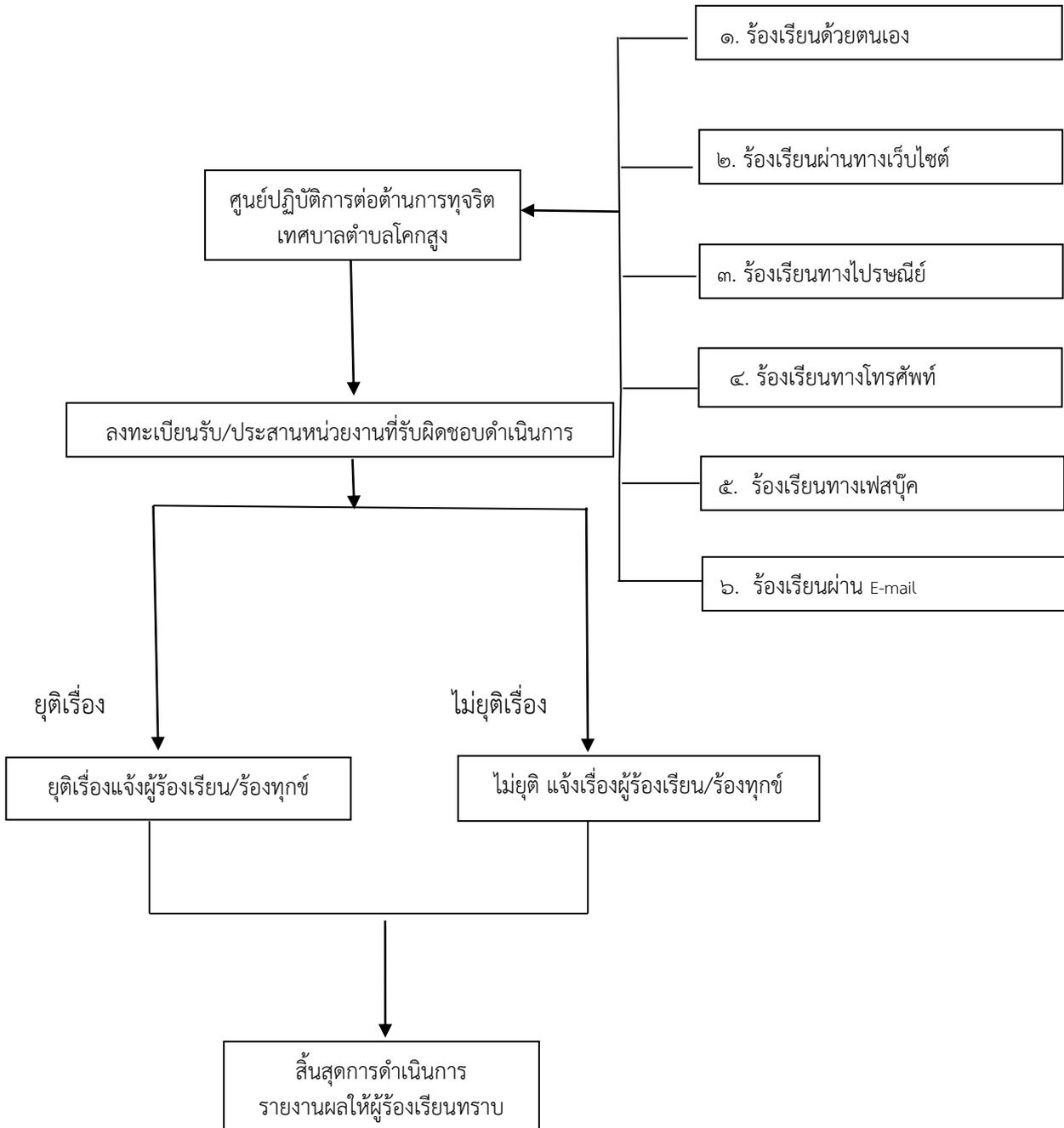
คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการ ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ	๔
๕	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต	๖

บทที่ ๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒

### บทนำ

#### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโคกสูง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโคกสูง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลโคกสูงทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง ๒๓๓ หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
- ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง [www.koksoong.go.th](http://www.koksoong.go.th)
- ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ จำหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูง ๒๓๓ หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐
- ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๔๔๑๒๙๗ โทรสาร ๐๓๗-๔๔๑๒๙๗
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก “ประชาสัมพันธ์ ทต.โคกสูง จ.สระแก้ว”
- ช่องทางที่ ๖ ร้องเรียนผ่าน E-mail : koksoong\_๐๓๗๔๔๑๒๙๗@hotmail.com

#### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

### บทที่ ๓

#### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

##### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

##### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔

### ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการ ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

#### ๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกสูง

#### ๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลโคกสูง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๕

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง ๒๓๓ หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูง <a href="http://www.koksoong.go.th">www.koksoong.go.th</a>	ทุกวัน	
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูง ๒๓๓ หมู่ที่ ๘ ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐	ทุกวัน	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๔๔๑๒๙๗ โทรสาร ๐๓๗-๔๔๑๒๙๗	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๕. ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก “ประชาสัมพันธ์ ทต.โคกสูง จ.สระแก้ว”	ทุกวัน	
๖. ร้องเรียนผ่าน E-mail : koksoong_๐๓๗๔๔๑๒๙๗@hotmail.com	ทุกวัน	

บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

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

\* ผู้ถูกร้องชื่อ.....สกุล.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ.....  
รายละเอียด:: .....  
.....  
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....  
เหตุการณ์โดยย่อ:: .....  
.....  
.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
.....  
.....  
.....

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

\*สถานที่ติดต่อกลับ:: .....  
.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ