



## คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ของ



เทศบาลตำบลโคกสะอาด  
อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

# คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสะอาด ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

เทศบาลตำบลโคกสะอาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

เทศบาลตำบลโคกสะอาด

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ เทศบาลตำบลโคกสะอาด

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลโคกสะอาดมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลโคกสะอาดแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลโคกสะอาด โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

## ๒. วัตถุประสงค์

- ๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโคกสะอาด มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลโคกสะอาด เลขที่ ๒๓๙ หมู่ ๓ ตำบลโคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

## ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลโคกสะอาด

## ๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่อโซเชียลมีเดีย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

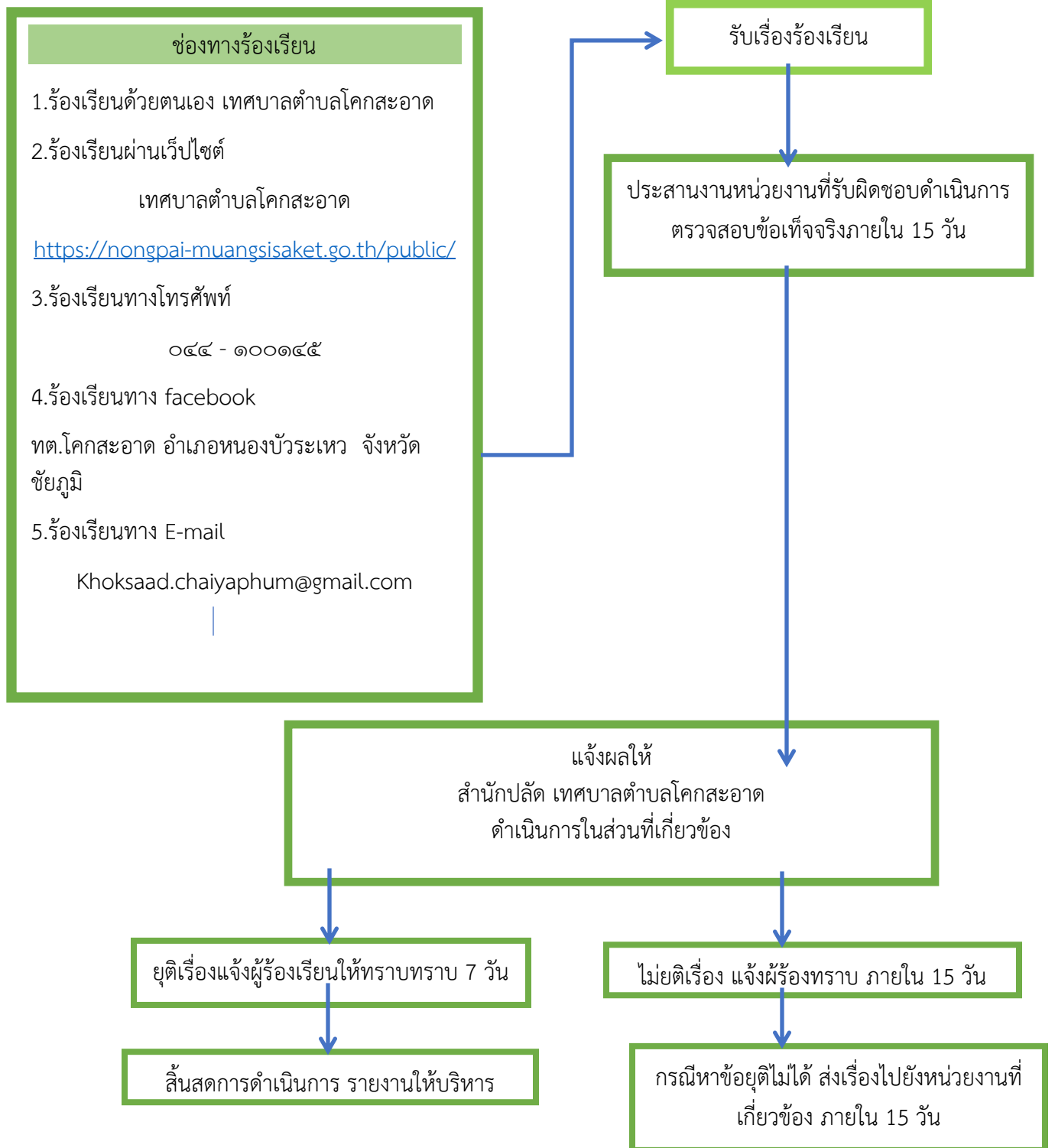
## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลโคกสะอาด
- ๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการ เทศบาลตำบลโคกสะอาด เลขที่ ๒๓๙ หมู่ ๓ ตำบลโคกสะอาด อำเภอนองบัว ราชบุรี จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๕๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๑๐๐๑๔๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลโคกสะอาด
- ๕) เว็บไซต์ <https://www.khoksaadchayaphum.go.th>
- ๖) Facebook ทต.โคกสะอาด อำเภอนองบัวราชบุรี จังหวัดชัยภูมิ
- ๗) สายตรงชื่อหน่วยงาน หมายเลข ๐๔๔ - ๑๐๐๑๔๕

## ๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย
๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

## ๘.แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง เทศบาลตำบลโคกสะอาด ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๑๐๐๑๔๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.khoksaadchaiyaphum.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook ทต.โคกสะอาด อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Khoksaad.chaiyaphum@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง/ผู้ถูกกล่าวหา ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโคกสะอาด

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ( ร้องเรียน ).....

เรียน.....เทศบาลตำบลโคกสะอาด

ข้าพเจ้า ( คำนำหน้าชื่อ ).....อายุ.....ปี

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

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

(ระบุ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง) .....

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำความผิด ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลากระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ( ถ้ามี ) ประกอบด้วย

๑) ( พยานเอกสาร ).....จำนวน.....ชุด

๒) ( พยานวัตถุ ).....จำนวน.....ชุด

๓) ( พยานบุคคล ).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ตำแหน่ง .....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย