

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลโพธิ์สวรรค์  
อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบล โพนสวรรค์ จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเป็นไปตามมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลโพนสวรรค์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๕
๘. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ทางเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม คุ่มครองจริยธรรม ในเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโพนสวรรค์

เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และค้ำครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรม บุคลากรเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและค้ำครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์

ในด้านการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบอบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป”

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ  
/การร้องเรียน...

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ พัฒนาให้การทำงานมีความเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ตู้ไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัด นครพนม ๔๘๑๙๐

๓.๒ ทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ [www.psw.go.th](http://www.psw.go.th) ที่หัวข้อ “ร้องเรียนการทุจริต”

๓.๓ Facebook สำนักงานเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

๓.๔ ทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๒๕๙ - ๕๒๑๕

๓.๕ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐

๓.๖ ทางโทรสาร เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ หมายเลข ๐ - ๔๒๕๙ - ๕๒๑๕

๓.๗ ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์

๓.๘ อีเมล [saraban\\_๐๕๔๘๑๐๐๑@dla.go.th](mailto:saraban_๐๕๔๘๑๐๐๑@dla.go.th)

### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เนื่องจากบุคลากรของเทศบาลตำบลโพนสวรรค์ หรือเป็นการแจ้งเบาะแสด้านการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกลั่นแกล้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลและต้องมีพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน

๑) เรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- (๒) ชื่อบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ตลอดจนการกระทำทั้งหลายอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนตามสมควรแก่กรณี หรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ที่ชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

/(๕) ระบุ...

(๕) ระบุ วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนผ่านช่องทางข้อความรับฟังความคิดเห็นหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เทศบาลตำบล  
โพนสวรรค์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

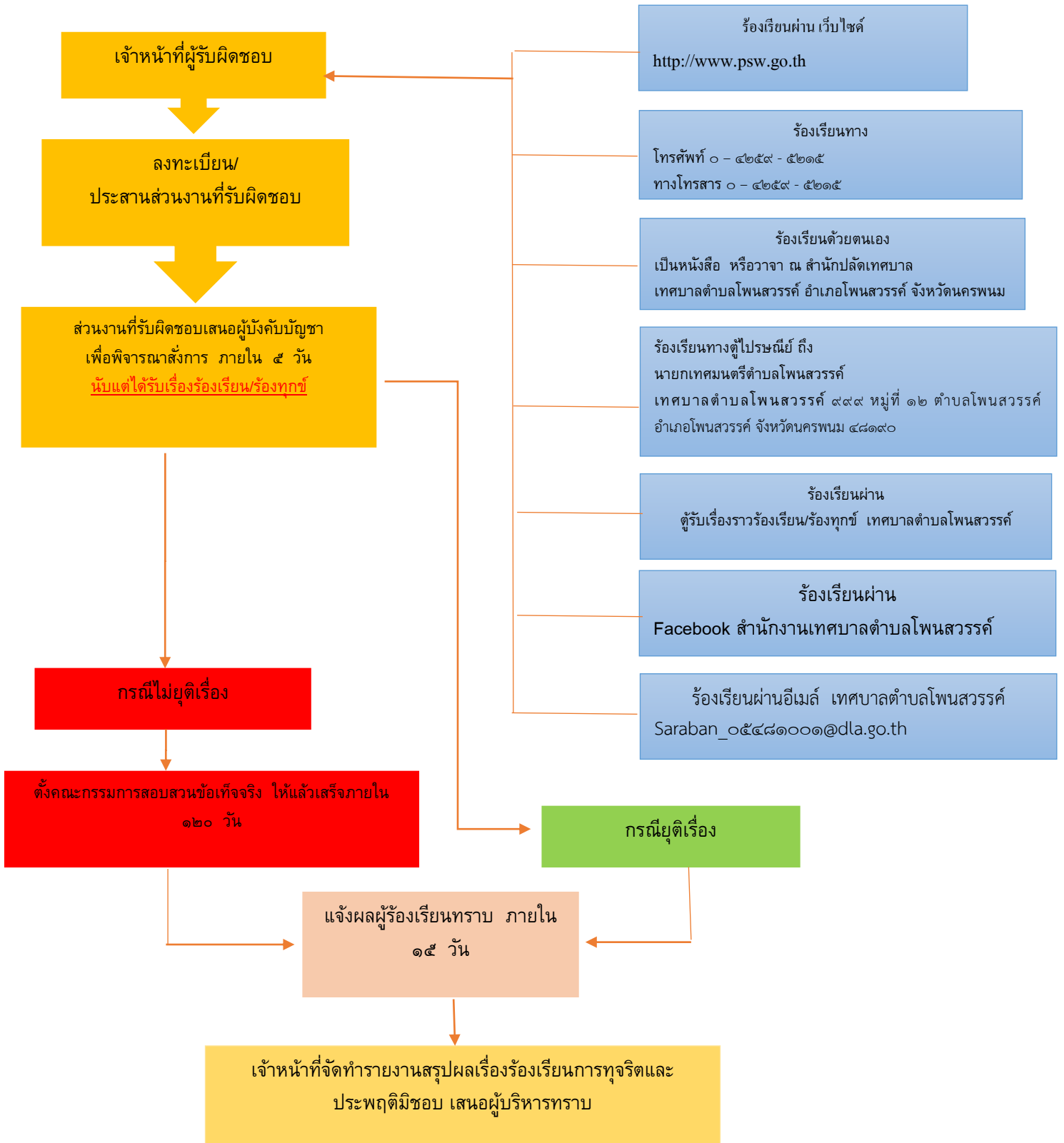
๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเทศบาลตำบลโพหนองสวรรค์ อำเภอโพหนองสวรรค์ จังหวัดนครพนม



**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ทั้ง ๘ ช่องทางของหน่วยงาน
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่อง

**๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ** สำนักปลัดเทศบาลตำบลโพนสวรรค์

**๘. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เทศบาลตำบลโพนสวรรค์จะดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.psw.go.th">http://www.psw.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ถึง เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ๙๙๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ๔๘๑๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานเทศบาลตำบลโพนสวรรค์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-



ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนเพื่อประสานงาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๔๒๕๙ - ๕๒๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ - ๔๒๕๙ - ๕๒๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
ร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราວร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลโพธิ์นคร	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
ร้องเรียนทาง อีเมล saraban_๐๕๔๘๑๐๐๑@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

.....

แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโพนสวรรค์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง (หัวข้อการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส).....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนสวรรค์

การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเอกสารที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของท่าน เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ อาจต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานราชการอื่น เพื่อให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามความจำเป็นได้อย่างครบถ้วน โดยเทศบาลตำบลโพนสวรรค์จะดำเนินการสืบสวนในทางลับ

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....  
อายุ.....สัญชาติ.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/Passport ID.....  
หมายเลขโทรศัพท์\* (จำเป็นต้องระบุ).....โทรสาร.....  
อีเมล.....ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้.....

ข้อมูลของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโพนสวรรค์ ที่ถูกร้องเรียน

๑. (ค่านำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....  
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....  
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย : .....  
๒. (ค่านำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....  
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....  
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย : .....  
๓. (ค่านำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....  
ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....  
สังกัด (หากทราบ) ฝ่าย : .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุที่ทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส และหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

- ๑. (พยานเอกสาร) ..... จำนวน.....รายการ
- ๒. (พยานวัตถุ) ..... จำนวน.....รายการ
- ๓. (พยานบุคคล) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
(.....)  
วันที่.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เมื่อวันที่.....

