



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

งานนิติการ  
สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

เทศบาลตำบลพะโต๊ะ อำเภอพะโต๊ะ  
จังหวัดชุมพร

## คำนำ

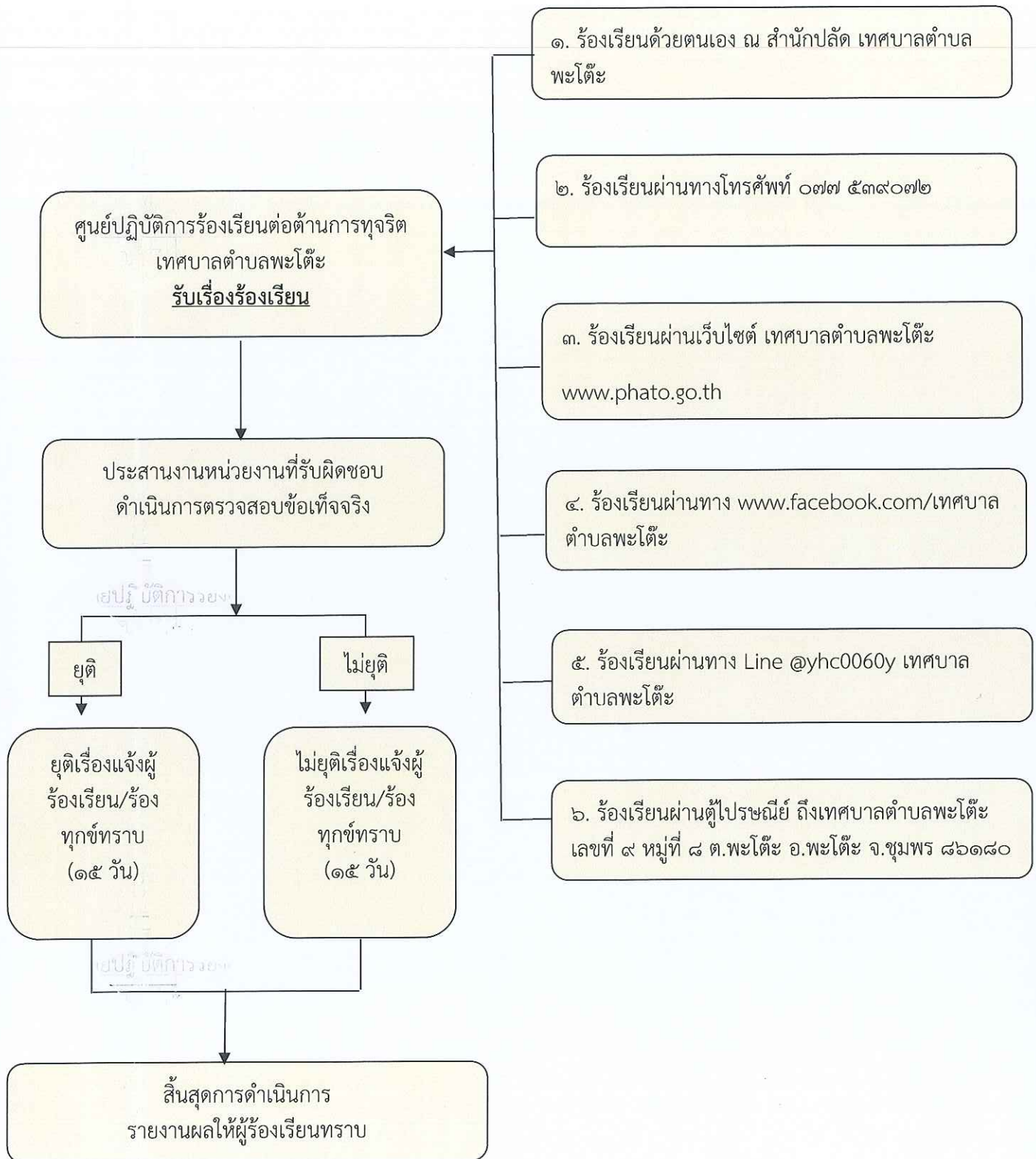
คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลพะโต๊ะ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพะโต๊ะ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมี ขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

## สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

# บทที่ ๑

## แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒

### บทนำ

#### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลพะโต๊ะ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการ ดำเนินงานการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วน ราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลพะโต๊ะ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วย งานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของ เทศบาลตำบลพะโต๊ะทั้ง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๗ ๕๓๙๐๗๒
- ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลพะโต๊ะ [www.phato.go.th](http://www.phato.go.th)
- ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านทาง [www.facebook.com/เทศบาลตำบลพะโต๊ะ](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลพะโต๊ะ)
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านทาง Line @yh0060y เทศบาลตำบลพะโต๊ะ
- ช่องทางที่ ๖ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงเทศบาลตำบลพะโต๊ะ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๘ ต.พะโต๊ะ อ.พะโต๊ะ จ.ชุมพร ๘๖๑๘๐

#### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน



## บทที่ ๓

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลพะโต๊ะ โดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามขั้นตอน 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 หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

## บทที่ ๕

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัด เทศบาลตำบลพะโต๊ะ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๗๗ ๕๓๙๐๗๒	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์หน่วยงาน เทศบาลตำบลพะโต๊ะ www.phato.go.th	ทุกวัน	-
๔. ทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลพะโต๊ะ	ทุกวัน	-
๕. ทาง Line @yh0060y เทศบาลตำบลพะโต๊ะ	ทุกวัน	-
๖. ตู้ไปรษณีย์ ถึงเทศบาลตำบลพะโต๊ะ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๘ ๗. พะโต๊ะ อ.พะโต๊ะ จ.ชุมพร ๘๖๑๘๐	ทุกวัน	-



## บทที่ ๒

### หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด:.....

.....

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ .....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ