

คู่มือ  
การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



เทศบาลตำบลท่าแพ  
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลท่าแพ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าแพ ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลท่าแพ

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| <b>บทที่ ๑ บทนำ</b>   |      |
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| วัตถุประสงค์  | ๑    |
| ขอบเขต  | ๑    |
| <b>บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b> |      |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                | ๔    |
| <b>บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>   |      |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๕    |
| แผนผังผู้รับผิดชอบ  | ๖    |
| ขั้นตอนการรับแจ้ง   | ๗    |
| <b>ภาคผนวก</b>  |      |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                |      |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่า การบริหาร การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย อีกรังยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว เทศบาลตำบลท่าแพ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนา ความเข้มแข็ง เครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลท่าแพ ดังกล่าว อาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นำไปสู่เรื่องร้องเรียนได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลท่าแพ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าแพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลท่าแพ ทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### ๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### ๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕.) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

**กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดเจนแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น**

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๓.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๓.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

## **๕. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

๕.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณี เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะที่มีพยานหลักฐานประกอบ

๕.๓ กรณีที่ผู้บริหารเทศบาล เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ พิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้มีการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารเทศบาล ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหาร และยุติเรื่อง

๕.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารเทศบาล ภายในสิบห้าวัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอ ขยายเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารเทศบาล โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน สิบห้า วัน

๕.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสัปดาห์วัน เว้นแต่กรณี que ผู้ร้องเรียนไม่ได้ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๘ ในกรณีร้องเรียนที่เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลท่าแพ ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีการระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อเรียกร้องผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าแพ ตำบลปากพูน เลขที่ ๙๙ ถนนวิริยานุศาสตร์ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๖.๒ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าแพ ที่ <https://www.thapaircity.go.th/index.php>

๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗ , โทรสาร (FAX) ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗ ต่อ ๓๐

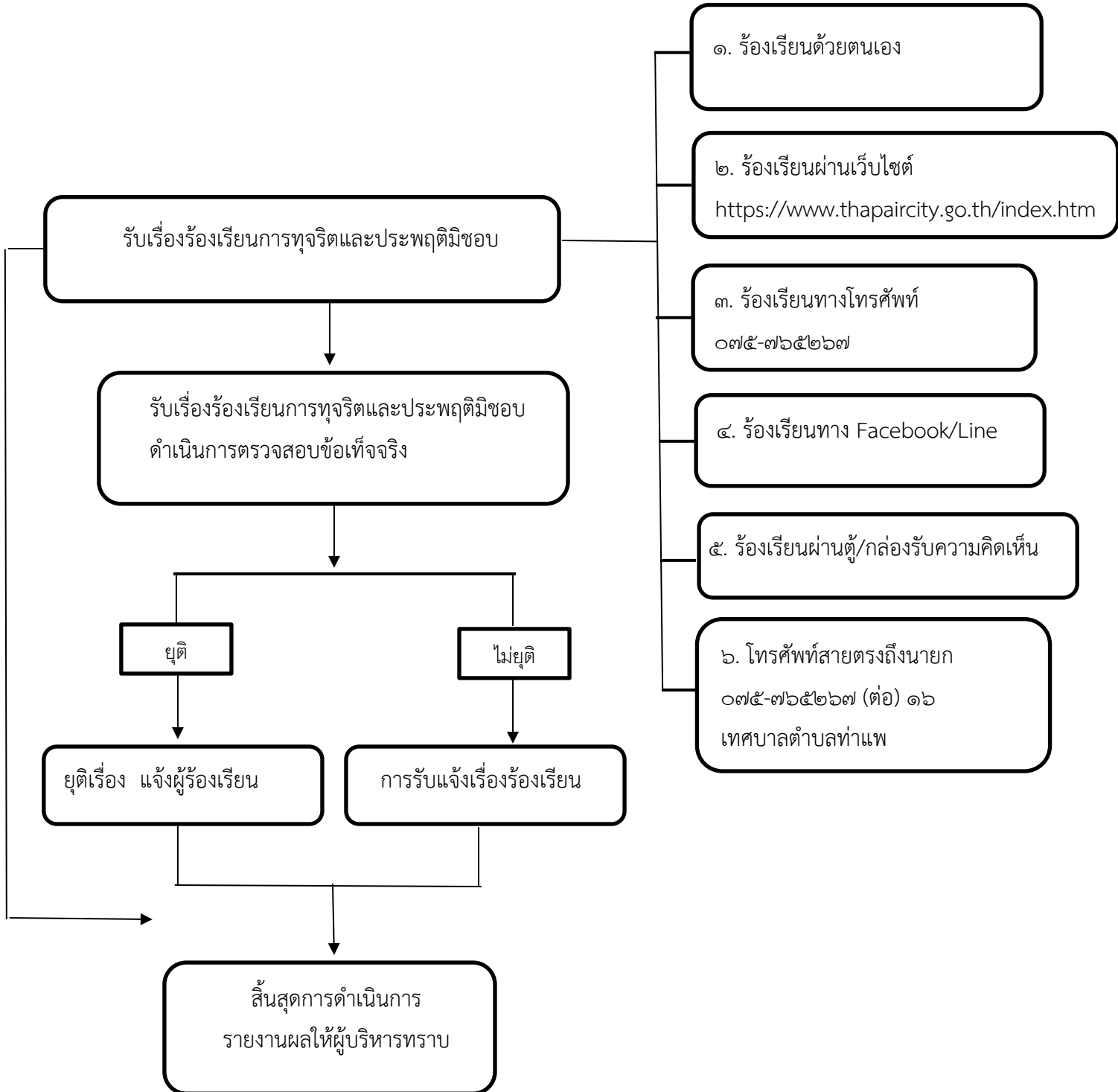
๖.๔ ร้องเรียนทาง Facebook/line

๖.๕ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

๖.๖ สายด่วนนายก ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗ ต่อ ๑๖

บทที่ ๒

บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าแพ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### ๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

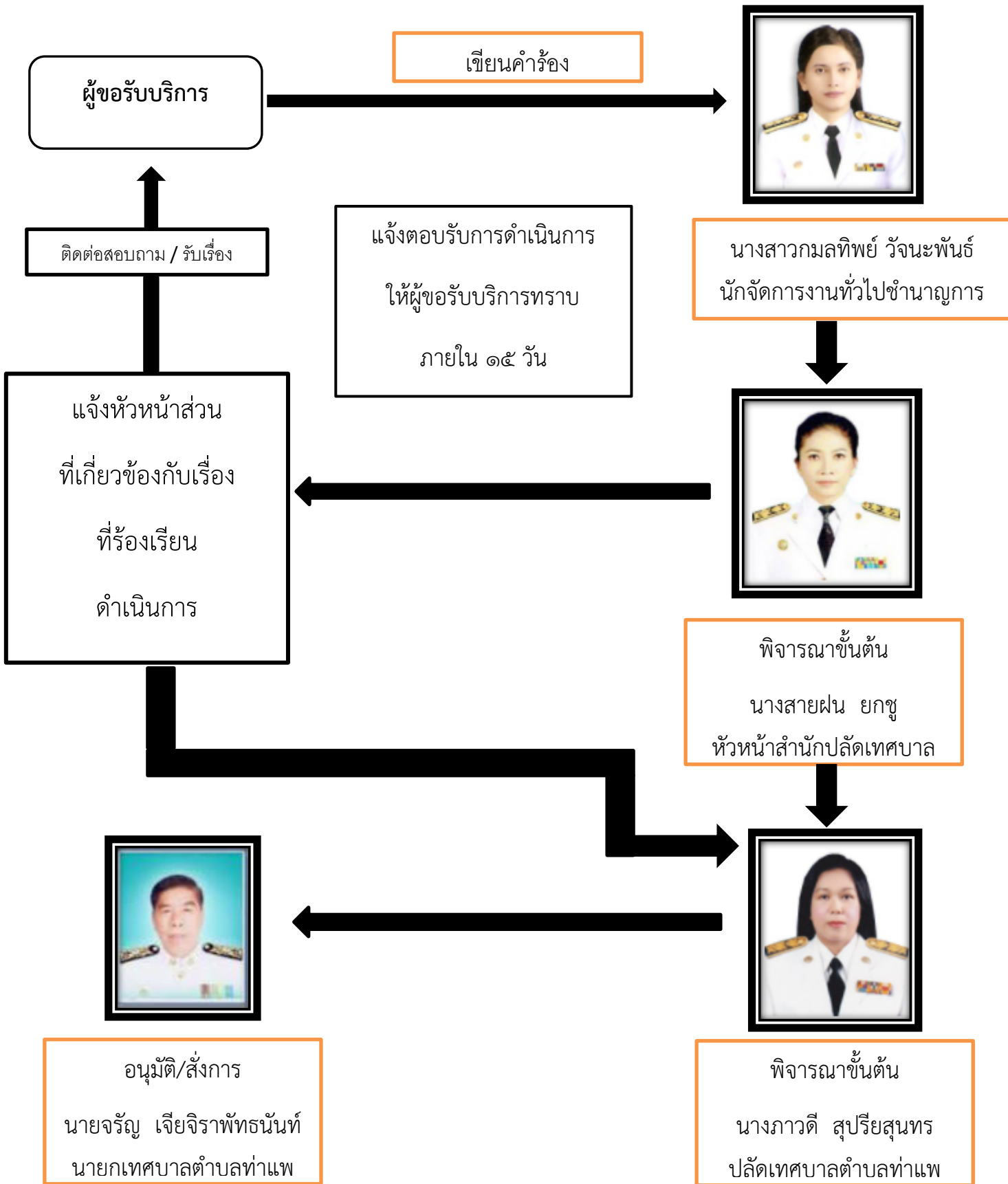
| ช่องทาง                              | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| จดหมายถึงนายกฯ                       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๗๕-๗๖๕๒๖๗   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทาง<br>Facebook/Line        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |

#### ๓. การบันทึกข้อความร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

# แผนผังผู้รับผิดชอบ

## การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



#### ๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชาให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

#### ๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อเรียกร้องหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียกร้อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

#### ๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อเรียกร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าแพ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าแพ

โทร ๐๗๕-๗๖๕๒๖๗ <https://www.thapaircity.go.th/index.html>

# ภาคผนวก

# แบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## (กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าแพ

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการ  
ทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้.....

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลท่าแพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้เกิดการ  
กระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลท่าแพ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์