



**คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน  
กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่**

**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**

**เทศบาลตำบลเวียงสา**

**อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน**

# คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเวียงสา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียงสา จำนวน ๗ ช่องทาง

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเวียงสา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้เป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

# คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลเวียงสา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลเวียงสาทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเวียงสา จำนวน ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) การร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๖๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลกลางเวียง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ๕๕๑๐๓ ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.wiangsa.go.th](http://www.wiangsa.go.th) ๔) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลเวียงสา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน” ๕) ร้องเรียนผ่านอีเมล ที่ [wiangsa.nan@hotmail.com](mailto:wiangsa.nan@hotmail.com) ๖) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๐๕๐๑๕๑ โทรสาร ๐๕๔-๐๕๐๑๕๑ ต่อ ๑๒ ๗) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเวียงสา ซึ่งติดตั้งไว้ในเขตเทศบาลฯ จำนวน ๘ ตู้

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่เทศบาลตำบลเวียงสาจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทางานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๒) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๔) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕) คຸ້ມครองจรรยาธรรมตามประมวลจรรยาธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๖) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจรรยาธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจรรยาธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

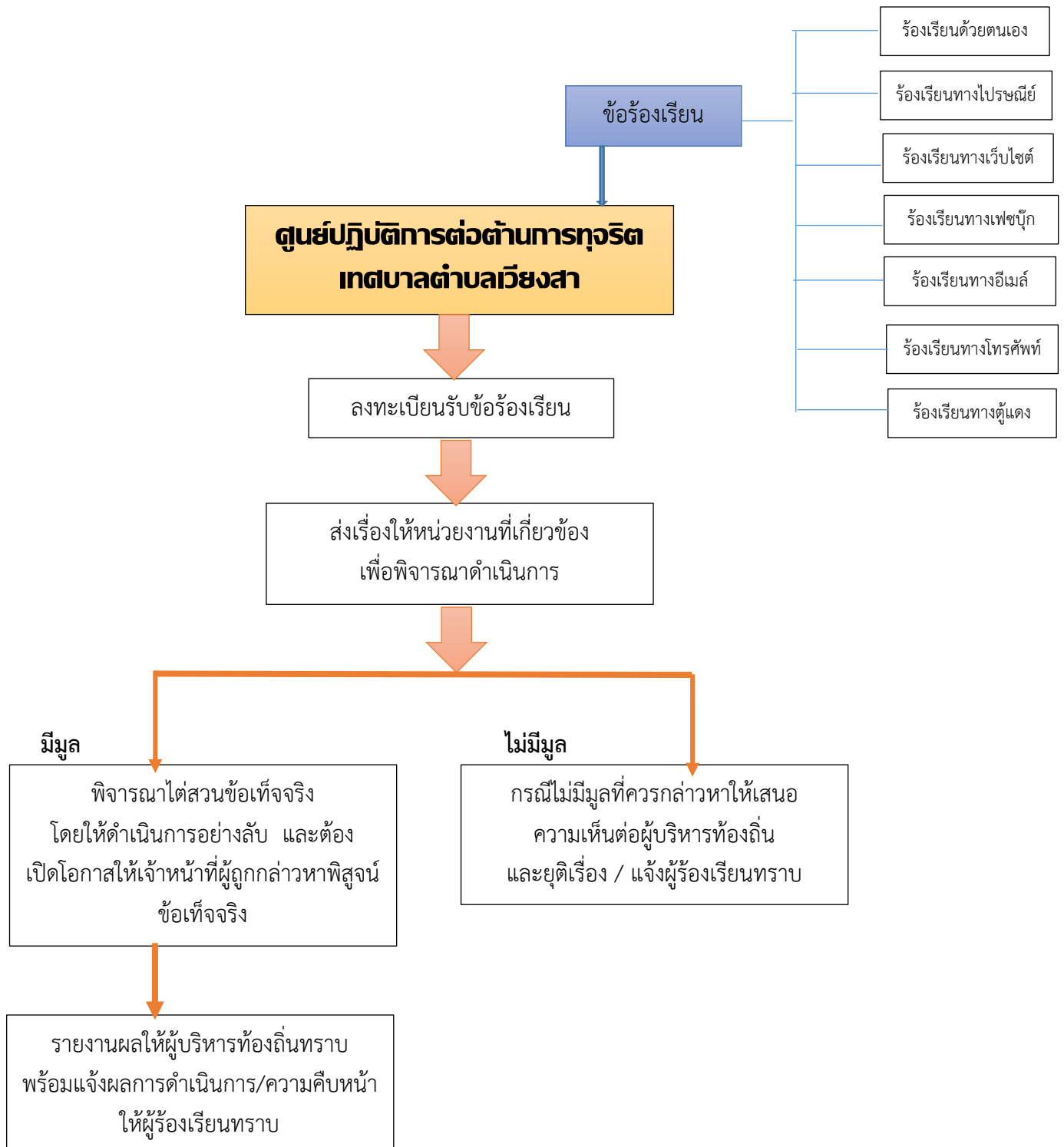
๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) การร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา .
- ๒) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๖๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลกลางเวียง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ๕๕๑๑๐
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.wiangsa.go.th](http://www.wiangsa.go.th)
- ๔) ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลเวียงสา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน”
- ๕) ร้องเรียนผ่านอีเมล ที่ [wiangsa.nan@hotmail.com](mailto:wiangsa.nan@hotmail.com)
- ๖) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๐๕๐๑๕๑ โทรสาร ๐๕๔-๐๕๐๑๕๑ ต่อ ๑๒
- ๗) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเวียงสา ซึ่งติดตั้งไว้ในเขตเทศบาลฯ จำนวน ๘ ตู้

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
  - ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
  - ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
  - ๖) ระบุวัน เดือน ปี
  - ๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางการร้องเรียนทั้ง ๗ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียน มีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและยุติเรื่อง
- ๕) เมื่อมีการดำเนินการเป็นประการใดให้รายงานผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางอีเมลล์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางตู้แดง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลเวียงสา อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

## ๑๐.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
- พระราชบัญญัติ ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539



ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสา  
๖๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลกลางเวียง  
อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ๕๕๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....  
ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุวันที่.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงสาพิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้างต้น  
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

## คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
    - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
    - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้เทศบาลสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้