



# คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ของ

เทศบาลตำบลปลักแรด  
อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

งานนิติการ สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลปลักแรด  
โทร. ๐๕๕-๓๖๕-๒๔๒  
[www.plakrad.go.th](http://www.plakrad.go.th)

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปลักแรดฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปลักแรด ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
งานนิติการ สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลปลักแรด

# คำนำ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
- หลักการและเหตุผล	
- วัตถุประสงค์	
<b>บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต</b>	<b>๒</b>
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
<b>บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ</b>	<b>๓</b>
- กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
- การบันทึกเรื่องร้องเรียน	
- การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	
- การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	
<b>บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต</b>	
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	<b>๔</b>
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	<b>๕</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	<b>๗</b>

# บทที่ ๑

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลปลักแรด มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร เทศบาลตำบลปลักแรด

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ของเทศบาลตำบลปลักแรดทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัด เทศบาลตำบลปลักแรด (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ ๒ โทร ๐๕๕-๓๖๕-๒๔๒ ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ ๓ เว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.plakrad.go.th](http://www.plakrad.go.th)

ช่องทางที่ ๔ เฟสบุ๊กของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลปลักแรดจังหวัดพิษณุโลก>

ช่องทางที่ ๕ ไลน์ของหน่วยงาน <https://line.me/R/ti/g/z2QddrcBY8>

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
  - ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
  - ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องเท็จจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปลักแรด
๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - ๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว เป็นเรื่องที่ได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
 นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลปลักแรด โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ๓.๑ กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
  - ๓.๒ กรณีเรื่องไม่ยุติ
    - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
    - ๒) แจ้งผลหรือการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
๒. ทูทช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

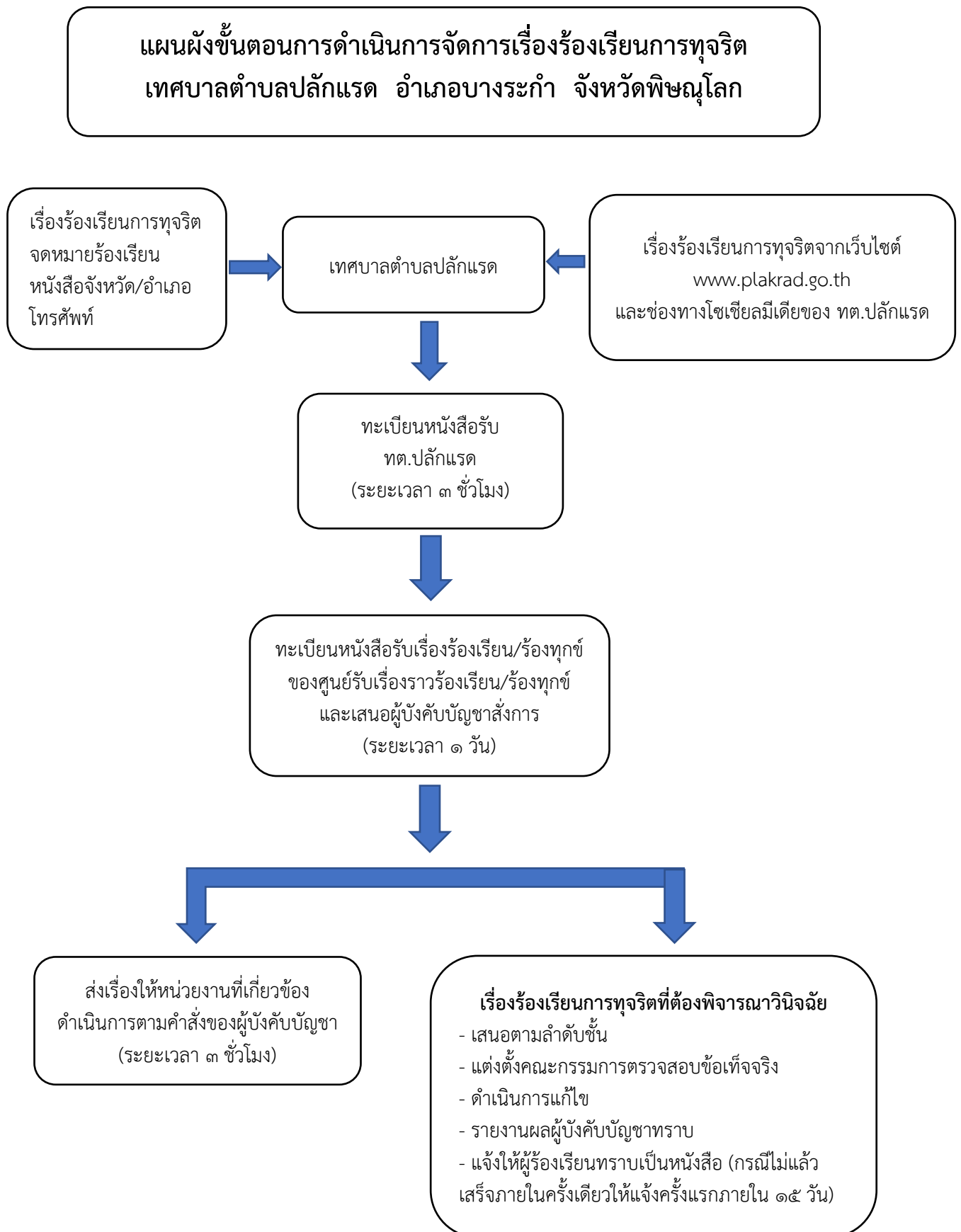
๑. รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลักจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

## บทที่ ๔

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลปลักแรด (กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง)	วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๑๐.๓๐ น.	เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๓๖๕-๒๖๒	วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
๓. เว็บไซต์หน่วยงาน <a href="http://www.plakrad.go.th">www.plakrad.go.th</a>	ทุกวัน	-
๔. เฟซบุ๊ก <a href="https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลปลักแรดจังหวัดพิษณุโลก">https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลปลัก แรด จังหวัดพิษณุโลก</a>	ทุกวัน	-
๕. ไลน์หน่วยงาน <a href="https://line.me/R/ti/g/z๒QddrcBY๘">https://line.me/R/ti/g/z๒QddrcBY๘</a>	ทุกวัน	-

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต





ภาคผนวก

(แบบฟอร์ม)

## หนังสือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

\* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
 ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....  
 ที่อยู่.....  
 .....  
 หมายเลขโทรศัพท์.....  
 E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด : .....

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

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ : .....

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

ผู้เกี่ยวข้องกระทำความทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้) .....

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

\* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้.....  
ชื่อ - สกุล.....  
หน่วยงาน.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....  
E-mail.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....  
.....  
.....  
.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ