



พบเห็นแจ้ง 042-279142 ต่อ 4 ศูนย์รับแจ้งการทุจริตของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเพ็ญ

# คู่มือ

แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
กรณี เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลเพ็ญ  
ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี



## บทนำ

---

โดยเป็นการสมควรจัดให้มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพ็ญ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ นโยบายของรัฐบาลและ คสช. และเป็นไปตามแผนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของเทศบาลตำบลเพ็ญ โดยมีเจตจำนงที่จะสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก องค์กร โดยเฉพาะประชาชนให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลเพ็ญ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามเจตนารมณ์ของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ นโยบายของรัฐบาล และ คสช. และเป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของเทศบาลตำบลเพ็ญ จึงจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพ็ญ ขึ้น

## บทที่ ๑ บททั่วไป

คู่มือนี้เรียกว่า “คู่มือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกรณี เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพ็ญ”

บทนิยามในคู่มือนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลเพ็ญ

“การทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของ ส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลเพ็ญ และข้อกล่าวหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยขาดความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิกฎหมายระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและ นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อ ของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ ๒ หลักเกณฑ์ รายละเอียด การดำเนินการ

### ๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

ข้อ ๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่อง มาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ข้อ ๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

ข้อ ๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๒) ชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

- (๓) ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ-สกุล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๔) ระบุเรื่องใดตามข้อ ๑ ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ช่วงเวลากระทำผิด เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน
- (๕) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๖) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๗) ระบุวัน เดือน ปี
- (๘) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) รายละเอียดตามตัวอย่างแบบคำร้องและคำแนะนำ แนบท้ายคู่มือนี้
- ข้อ ๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- ข้อ ๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
- (๑) เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

## ๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน และระยะเวลารับเรื่อง

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ งานนิติการ อาคาร ๑ เทศบาลตำบลเพ็ญ
- (๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.phencity.go.th](http://www.phencity.go.th) ตรงช่องทาง “แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” และทาง face book ข้อความแพนเพจ “เทศบาลตำบลเพ็ญ คนอำเภอเพ็ญ” ตรวจสอบทุกวันเวลา ๑๕.๐๐ น.
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยตรงที่เบอร์ ๐๔๒-๒๗๙๐๔๒ ถึง ๓ ต่อ ๓ สำนักปลัดเทศบาล หรือ ๔ งานนิติการ หรือ ๒ ปลัดเทศบาล หรือ ๑ นายกเทศมนตรี ทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๒-๒๗๙๑๘๐
- (๔) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาที่ นายกเทศมนตรีตำบลเพ็ญ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เลขที่ ๕๕๕ หมู่ที่ ๑๑ สำนักงานเทศบาลตำบลเพ็ญ ถนนวุฒาธิคุณ ตำบลเพ็ญ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๕๐
- (๕) ร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์(E-mail) [saraban@phencity.go.th](mailto:saraban@phencity.go.th)

## ๒.๓ หน่วยงานรับผิดชอบ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน และขั้นตอนกระบวนการพิจารณาดำเนินการ

ข้อ ๑ ให้ผู้ดำรงตำแหน่ง นิติกร งานนิติการ ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเพ็ญ เป็นผู้ดำเนินการและหน่วยงานหลักในการรวบรวม เรื่องร้องเรียน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อสั่งการ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนด ในประกาศนี้

การดำเนินการต่างๆเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการในชั้นความลับ “ลับ” เพื่อคุ้มครองและปกปิดข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส

ข้อ ๓ ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อมูลไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้น เป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเพ็ญ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกเทศบาลตำบลเพ็ญพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง ขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๔ กรณีที่นายกเทศบาลตำบลเพ็ญ เห็นสมควรให้แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตามนั้น

ข้อ ๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศบาลตำบลเพ็ญ ว่ามีการกระทำทุจริต และประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็น การกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้ เสนอความเห็นต่อนายกเทศบาลตำบลเพ็ญและยุติ เรื่อง

ข้อ ๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

ข้อ ๗ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศบาลตำบลเพ็ญ ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจ หลีกเลียงได้ คณะกรรมการฯอาจเสนอ ขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกเทศบาลตำบลเพ็ญ โดยขอเสนอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

ข้อ ๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเพ็ญ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูล ที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

ข้อ ๙ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลเพ็ญ ให้ดำเนินการดังนี้

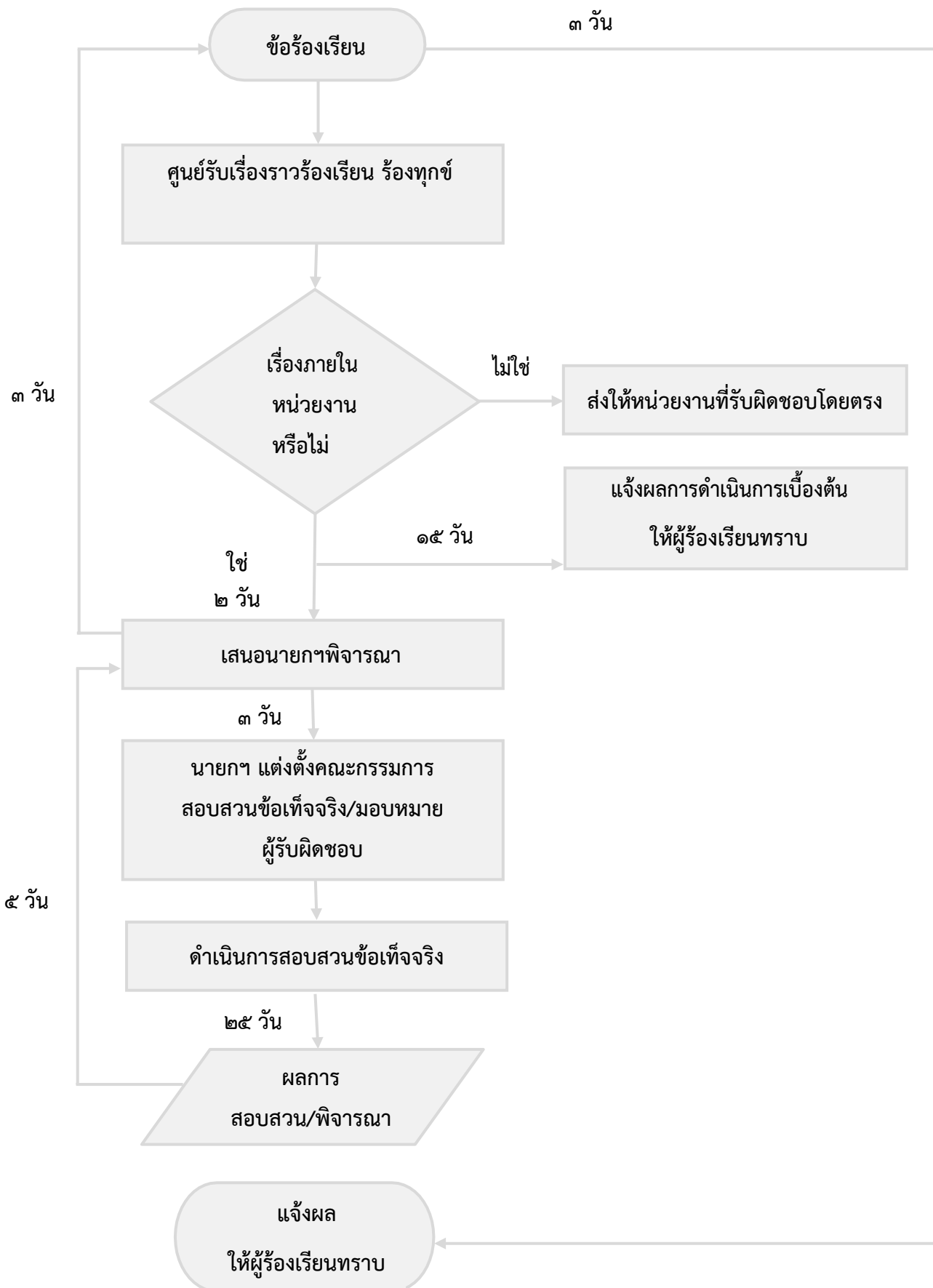
ข้อ ๑๐ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๑ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง ต่อเรื่องร้องเรียน

## ๒.๔ ระยะเวลาดำเนินการ กระบวนการขั้นตอน

การจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปตาม ผัง กระบวนการขั้นตอน และระยะเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ผังกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเพ็ญ



## ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน

เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเพ็ญ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเพ็ญ

ชื่อ - สกุล (ผู้ร้องเรียน).....เบอร์โทรศัพท์.....  
ที่อยู่ .....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน .....สังกัด.....  
ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

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

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติม/พยานรู้เห็นเหตุการณ์.....  
.....

คำขอ/ความประสงค์ของผู้ร้อง.....  
.....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

## คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต

- เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
  - ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
  - บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
    - มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุอย่างไร
    - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
- ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานฯ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

