



# คู่มือแนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

เทศบาลตำบลกุดชมภู  
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

เทศบาลตำบลกุดชุมชภู มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลให้เป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมชภู ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมชภู ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานกฎหมายและคดี ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลกุดชุมชภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส	๒
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๘. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๙. รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนจะต้องใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ/ระยะเวลาการดำเนินการ	๔
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	๔
ภาคผนวก	
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันการปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ซึ่งเทศบาลตำบลกุดชุมภู ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้ การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล

เทศบาลตำบลกุดชุมภูมีหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมภูให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีประเมิณผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่าง ๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการประพฤติมิชอบต่าง ๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุดชุมภู มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติด้านเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลกุดชุมภูผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางารับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู การร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลกุดชุมภู (<http://www.kudchompu.go.th>) การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕๒๑๐๘๘๙ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลกุดชุมภู

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดชุมภู เช่น การพบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน การพบเห็นความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการพบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง เป็นต้น

#### ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกุดชุมภู โดยมอบหมาย นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู การร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลกุดชุมภู (<http://www.kudchompu.go.th>) การร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕๒๑๐๘๘๙ และการร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลกุดชุมภู

๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส รับเรื่องร้องเรียนแล้วคัดแยก และวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง

๓. หากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พบว่าไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. หากหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พบว่ามีมูล ให้ดำเนินการทางวินัย ทางอาญา ทางแพ่ง หรือทางปกครอง และรายงานการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปี และเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

#### ๖. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนผ่านทางสำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู (ร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐	ทุกวัน	-

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบล กุดชุมภู : <a href="http://www.kudchompu.go.th">http://www.kudchompu.go.th</a>	ทุกวัน	-
๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงาน เทศบาลตำบลกุดชุมภู โทร. ๐๔๕-๒๑๐๙๘๙	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๕. ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลกุดชุมภู	ทุกวัน	-

### ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ข้อความหรือถ้อยคำสุภาพ ประกอบด้วย
    - ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
    - วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
    - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้ง ว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
    - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
  ๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  ๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู
  ๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
    - คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
    - คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- อนึ่ง นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ (เฉพาะกรณี)

### ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขที่สามารถติดต่อกลับได้ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๓. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๙. รายละเอียดข้อมูล que ผู้ร้องเรียนจะต้องใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ - สกุล ของผู้ที่จะร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๒. ช่วงเวลาในการกระทำความผิด
๓. พฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. รายละเอียดเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่ามีความจำเป็นในการให้ข้อมูล เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ/ระยะเวลาการดำเนินการ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทางเพจ Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบล กุดชุมภูกราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนการทุจริต หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการสืบสวนเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ และดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

# ภาคผนวก



## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุดชุมภู
๒. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง เทศบาลตำบลกุดชุมภู อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐
๓. ร้องเรียนทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลกุดชุมภู : <http://www.kudchompu.go.th>
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๕-๒๑๐๙๘๘
๕. ร้องเรียนทางเพจ Facebook : งานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลกุดชุมภู

