



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ

จัดทำโดย เทศบาลตำบลอาจสามารถ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



## คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ...เทศบาลตำบลอาจสามารถ... จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน...เทศบาลตำบลอาจสามารถ... เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ...เทศบาลตำบลอาจสามารถ... ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

จัดทำโดย เทศบาลตำบลอาจสามารถ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                  | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                     | ๑    |
| ๒. วัตถุประสงค์                                                         | ๑    |
| ๓. คำจำกัดความ                                                          | ๑    |
| ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                         | ๒    |
| ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                        | ๓    |
| ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                 | ๔    |
| ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                          | ๔    |
| ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  | ๕    |
| ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน                                                | ๖    |
| ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน | ๖    |
| ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                         | ๖    |

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)"

จึงอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลอาจสามารถ เป็นหน้าที่ของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่เข้มงวด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลอาจสามารถ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อ เทศบาลตำบลอาจสามารถ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ เทศบาลตำบลอาจ  
สามารถ

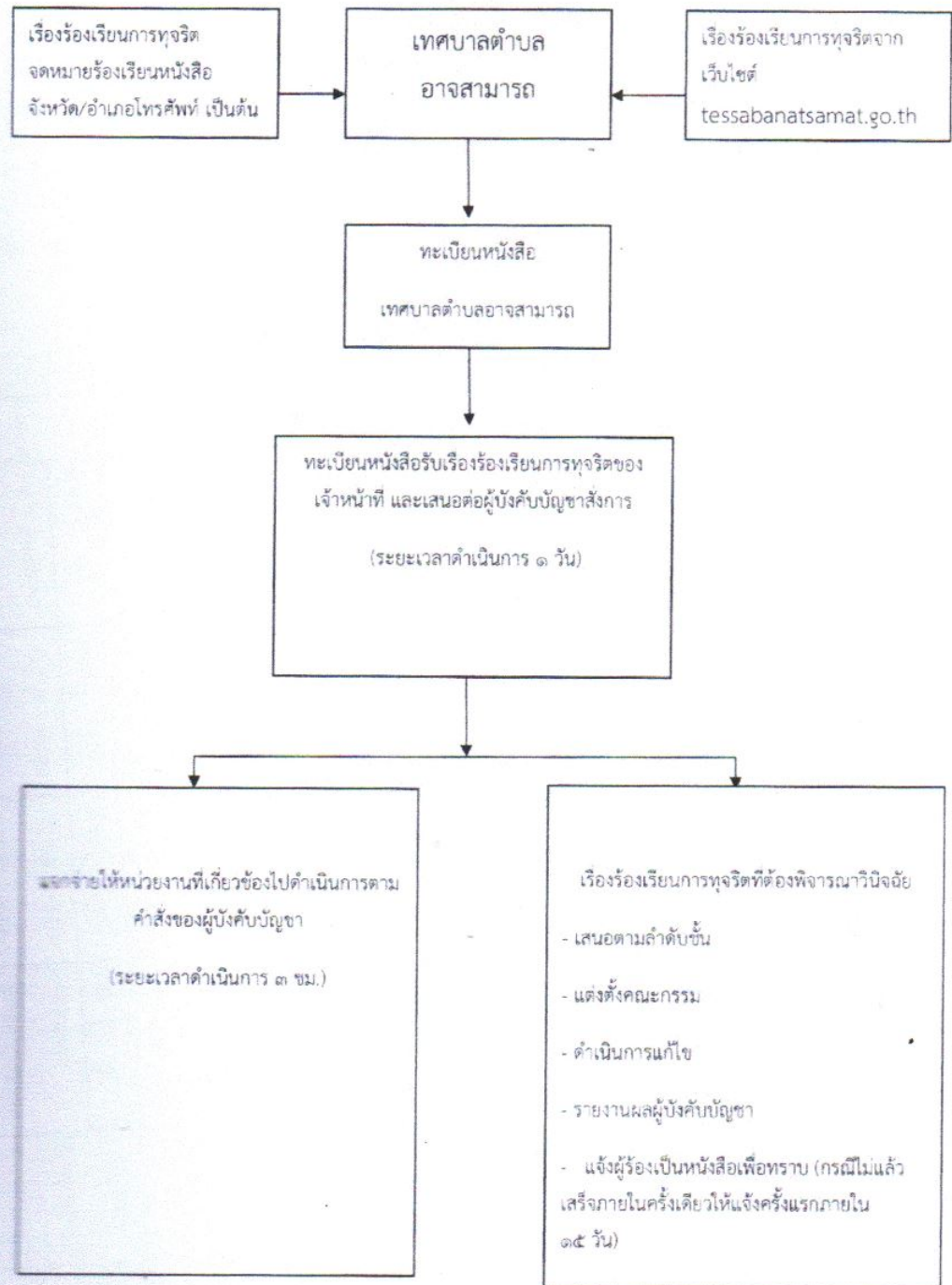
การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้  
ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน เทศบาลตำบลอาจสามารถ
- ๔.๒ ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๑๙๙ ม.๗ ต.อาจสามารถ อ.อาจสามารถ จ.ร้อยเอ็ด ๔๕๑๖๐)
- ๔.๓ ทางโทรศัพท์ (๐ ๔๓๕๔ ๙๐๗๑)
- ๔.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ ...เทศบาลตำบลอาจสามารถ...
- ๔.๕ เว็บไซต์ ของ [tessabanatsamat.go.th](http://tessabanatsamat.go.th)
- ๔.๖ Facebook ของ สำนักงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ
- ๔.๗ สายตรงนายกเทศมนตรี เบอร์โทร (๐๘๓๓๕๕๒๔๑๑)



#### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ

๖.๒ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของ เทศบาลตำบลอาจสามารถ

**๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่ยัง เทศบาลตำบลอาจสามารถจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                              | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่างๆ | ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน       | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ทางไปรษณีย์                          | ทุกครั้ง                        | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                 | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/กล่องทุกข์ | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook                | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| สายตรวจนายกเทศมนตรี                  | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |



๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส บรากรู้อย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลอาจสามารถ

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐาน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๒ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแสดังกล่าวที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



**๙. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลอาจสามารถ

**๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข

**๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลอาจสามารถ ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก



แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลอาจสามารถ

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต เรื่อง

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไปได้ เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานเทศบาลตำบลอาจสามารถ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของ  
เทศบาลตำบลอาจสามารถ