



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลโนนสวรรค์  
อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

## คำนำ

แนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ เจ้าหน้าที่ และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)ตลอดถึงการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเราองร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตาม ภารกิจ

จัดทำโดย เทศบาลตำบลโนนสวรรค์  
สำนักปลัด

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

#### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ เป็นหน้าที่ของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน เทศบาลตำบลโนนสวรรค์

๓.๒ ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ ที่อยู่ ๗๐ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลโนนสวรรค์ อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ ๔๕๑๙๐

๓.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๔๓- ๐๓๐-๔๙๕

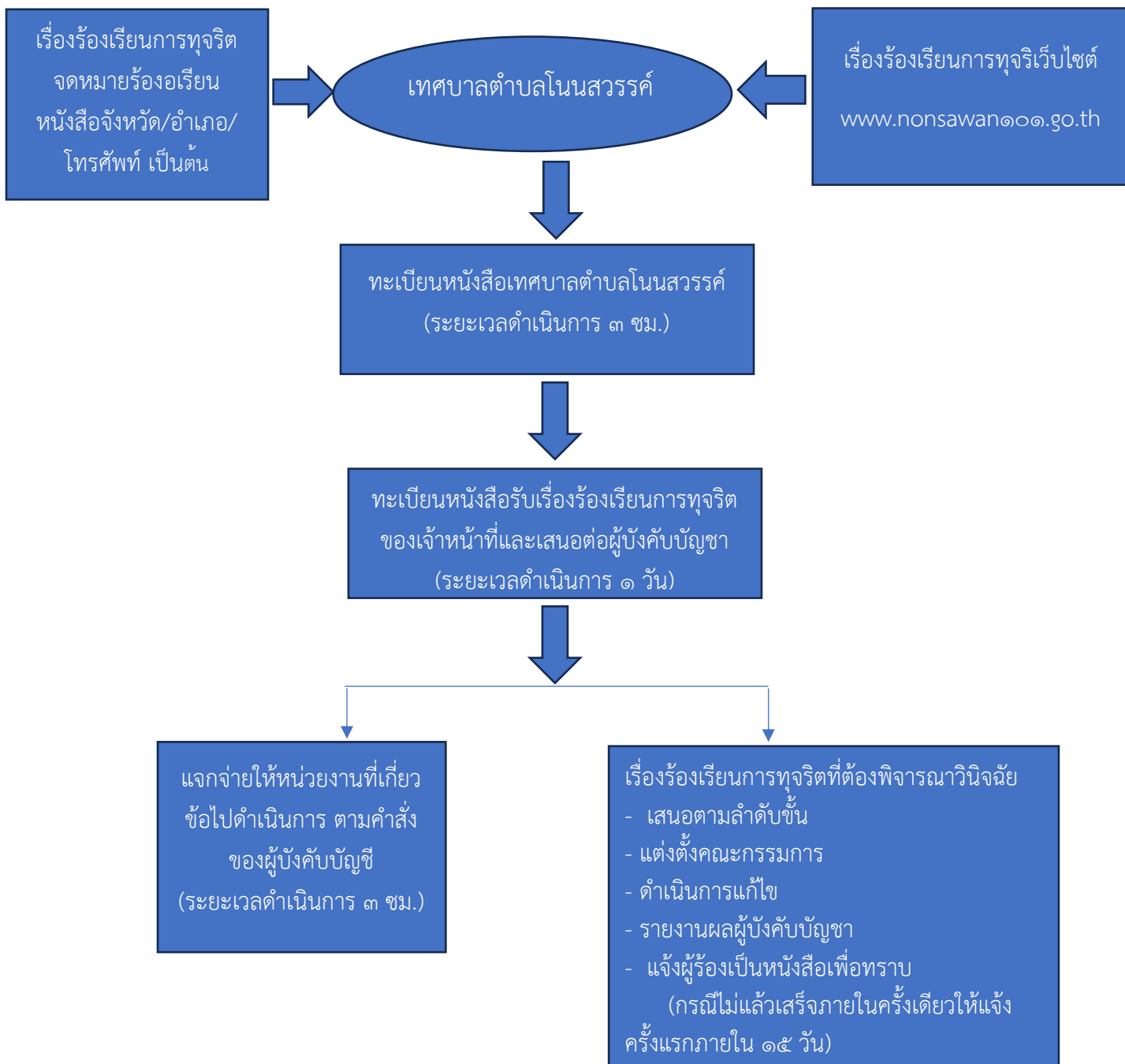
๓.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลโนนสวรรค์

๓.๕ เว็บไซต์ของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ [www.nonsawan๑๐๑.go.th](http://www.nonsawan๑๐๑.go.th)

๓.๖ Facebook ของเทศบาลตำบลโนนสวรรค์

๓.๗ สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลโนนสวรรค์ ๐๘๖-๐๐๓๑๘๔๔

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์

๑.๒ แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายัง เทศบาลตำบลโนนสวรรค์ จากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                            | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่าง ๆ | ส่วนที่รับผิดชอบ | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | หมายเหตุ |
|------------------------------------|----------------------------------|------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                 | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน        | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |
| ทางไปรษณีย์                        | ทุกครั้ง                         | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์               | ทุกวันทำการ                      | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ                      | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |
| ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์           | ทุกวันทำการ                      | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook              | ทุกวันทำการ                      | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |
| สายตรงนายกเทศมนตรีฯ                | ทุกวันทำการ                      | สำนักปลัด        | ภายใน ๑ วันทำการ                                |          |

## ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. ชื่อผู้ถูกกล่าวหา ตำแหน่ง พฤติการณ์ในการกระทำความผิดและระยะเวลาการกระทำความผิด

๓. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๔. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวน

๕. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด เทศบาลตำบลโนนสวรรค์

๒.๓. เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็นฐานข้อมูล สอบสวน

๒.๔ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนเพียงพอที่จะทำการสืบสวน

ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะ ได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง  
๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ  
คำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กร  
อิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการ  
แล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์  
ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ  
กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ  
เทศบาลตำบลโนนสวรรค์

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๓.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้  
ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน  
๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๓.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง  
ให้รายงานผู้ ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ข

### ๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้เทศบาลตำบลโนนสวรรค์  
ทราบทุกไตรมาส

๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนใน  
ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป