



## คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลราชูฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ท

# คำนำ

ด้วยยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการสร้าง วัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ทุกรูปแบบอย่างเข้มแข็งทั่วทั้งสังคมไทย เพื่อให้เป็นประเทศที่ มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าระดับสากล โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” (Zero Tolerance & Clean Thailand)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนด้านการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ เทศบาลตำบลรัชฎา ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรม สุจริตให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างยั่งยืน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวม มาตรการและแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

งานนิติการ เทศบาลตำบลรัชฎา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑ - ๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทนิยาม	๒ - ๓
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๓ - ๔
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ส่วนงานที่รับผิดชอบประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ขั้นตอน/แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

## คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบอย่างเข้มแข็งทั่วทั้งสังคมไทย เพื่อให้เป็นประเทศที่มีมาตรฐานความโปร่งใสเทียบเท่าระดับสากล โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” (Zero Tolerance & Clean Thailand) เทศบาลตำบลรัชฎาจึงได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในสังคมอย่างยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลรัชฎาเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๖๒ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสกรณีการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลรัชฎา เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถแก้ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าเทศบาลตำบลรัชฎา มีมาตรการและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงมาตรการ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่แสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชน  
/หรือเจ้าหน้าที่...

หรือเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงข้อเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓.หน้าที่ความรับผิดชอบ

๓.๑ รับเรื่องร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส การทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการที่อาจเกิดขึ้นในเทศบาลตำบลรัชฎา

๓.๒ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๓ ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

### ๔.บทนิยาม

“**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างในเทศบาลตำบลรัชฎา

“**ทุจริต**” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“**ประพฤติมิชอบ**” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือเป็นการทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ ข้อบังคับ คำสั่งผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทางที่ถูกที่ควร ใดๆอย่างหนึ่ง

“**ข้อร้องเรียน**” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้กำหนด

/“การตอบสนอง”...

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง การตักเตือน การดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อหรืออีเมลล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย

## ๕.หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลรัชฎา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) การกระทำอื่นนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อหน่วยงานหรือชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- (๔) คำขอของเรื่องร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือหลักฐานไม่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๒

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ งานนิติการ เทศบาลตำบลรัชฎา ชั้น ๒
- (๒) ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา เลขที่ ๑๗/๕๘ หมู่ที่ ๓ ถนนรัชฎานุสรณ์ ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐
- (๓) ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <https://www.rasada.go.th/index.php>
- (๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [admin@rasada.go.th](mailto:admin@rasada.go.th)
- (๕) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๖๕๒-๕๗๗๙-๘๕ ต่อ ๒๐๖  
หมายเลขโทรสาร ๐-๗๖๕๒-๕๗๘๘
- (๖) Facebook เทศบาลตำบลรัชฎา จังหวัดภูเก็ต

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบที่เข้ามายังเทศบาลตำบลรัชฎา จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๗๖๕๒-๕๗๗๙-๘๕ ต่อ ๒๐๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรสาร ๐-๗๖๕๒-๕๗๘๘	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook)	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ พฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำผิด สถานที่เกิดเหตุ พยานเอกสารหลักฐาน

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ของเทศบาลตำบลรัฐภา

## ๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน ดังนี้

๙.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้งานนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวบรวมสรุปรายงานต่อไป

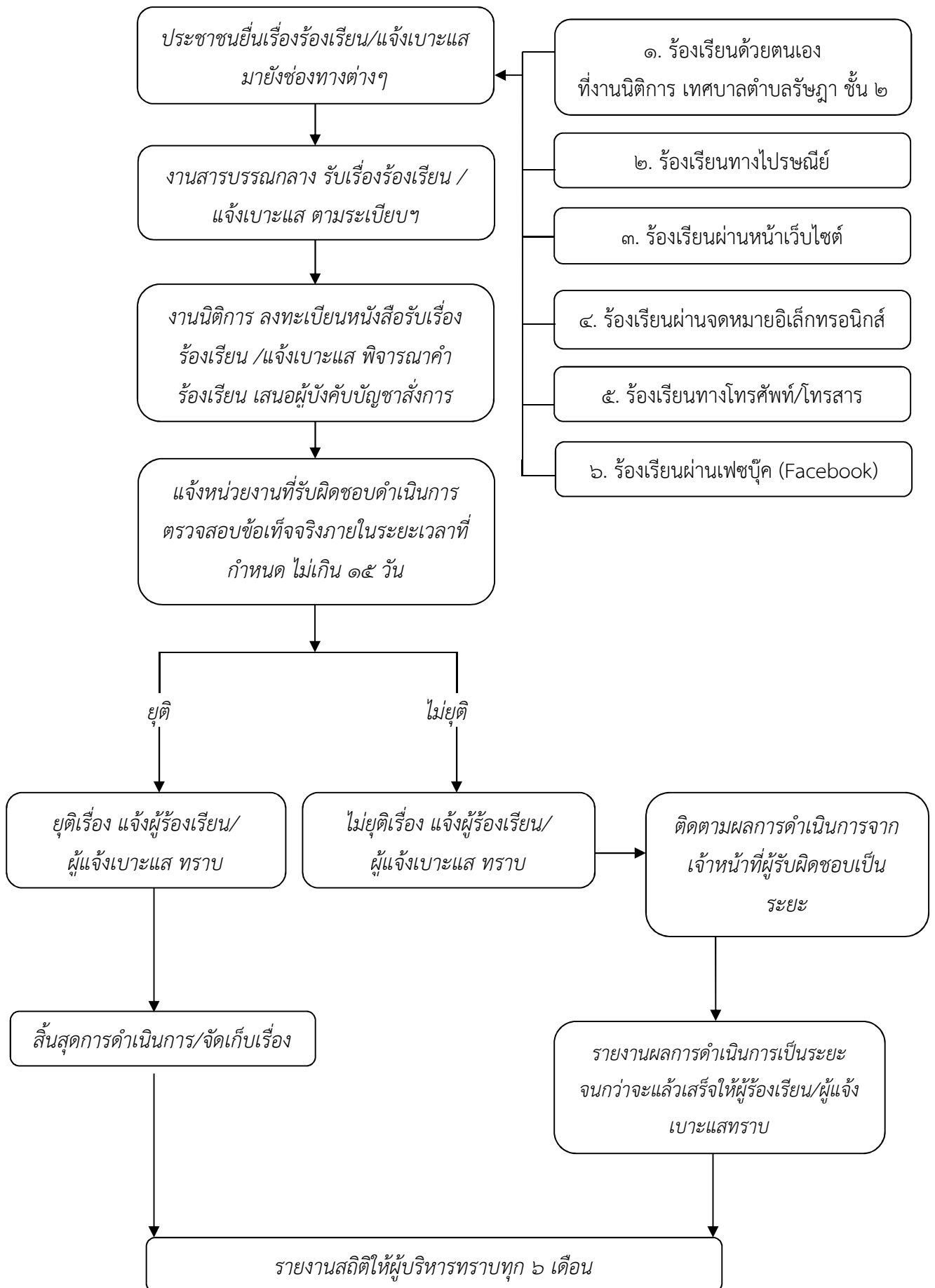
๙.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้งานนิติการดำเนินการโดยตรง ให้งานนิติการ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๐. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน โดยรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลรัฐภาทราบทุก ๖ เดือน



### ๑๑. ขั้นตอน/แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส



# ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....  
.....  
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อด้านการทุจริต เพื่อให้เทศบาลตำบลรัชฎา พิจารณาดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....) ผู้ยื่นคำร้อง