



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลนาข่า
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

เทศบาลตำบลนาข่า ได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือ
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
ขององค์กร ทบสนองความต้องการต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ
แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับ
หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลนาข่าให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

เทศบาลตำบลนาข่า

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| บทที่ ๑ บทนำ | |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | |
| บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน | |
| บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน | ๓ |
| การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | ๓ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๕ |
| กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๖ |

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนาข่า มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วม จากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลนาข่า มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๒๑-๘๐๒๓
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ๓๕๕ ถนนมิตรภาพ หมู่ที่ ๑ ตำบลนาข่า อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ในวันและเวลาราชการ
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาข่า <http://www.nakhaud.go.th>
- ๕) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook: <http://www.facebook.com/nakha.municipality>

โดยการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สอดคล้องกับกับพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล”

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิด รูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงบุคคลภายนอก ได้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง
ในสังกัดเทศบาลตำบลนาข่า

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรมิควรรู้ได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง
หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด
ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง
อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงาน
ราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการ
ประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ
รับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล
ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง
ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย
พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อ
ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณา
การตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรือ
อื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์

ดังนั้น การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ
เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความ
เดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลนาข่า มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๒๑-๘๐๒๓

๒. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ๓๕๕ ถนนมิตรภาพ หมู่ที่ ๑ ตำบลนาข่า อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ในวันและเวลาราชการ

๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาข่า <http://www.nakhaud.go.th>

๕. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook: <http://www.facebook.com/nakha.municipality>

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลนาข่า ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๒๑-๘๐๒๓

๕.๒ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ๓๕๕ ถนน

มิตรภาพ หมู่ที่ ๑ ตำบลนาข่า อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐

๕.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ในวันและเวลาราชการ

๕.๔ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาข่า <http://www.nakhaud.go.th>

๕.๕ ร้องเรียนผ่านทาง Facebook:

<http://www.facebook.com/nakha.municipality>

บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลตำบลนาข่า รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
 ๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาขึ้นไป ทราบและพิจารณา
 ๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
 ๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
 ๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 ๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
 ๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**
- ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ลำดับ | ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|-------|---|----------------------------|---|
| ๑ | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๒๑-๘๐๒๓ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| ๒ | ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ๓๕๕ ถนนมิตรภาพ หมู่ที่ ๑ ตำบลนาข่า อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| ๓ | ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเทศบาลตำบลนาข่า ในวันและเวลาราชการ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| ๔ | ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาข่า http://www.nakhaud.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| ๕ | ร้องเรียนผ่านทาง Facebook: http://www.facebook.com/nakha.municipality | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

