



## คู่มือปฏิบัติงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง



เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง  
อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคัมครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคัมครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลโพธิ์ทองทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานักกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคัมครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธา ต่อการบริหารราชการ หน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทยนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับ แจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานประพหุติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพหุติมิชอบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพหุติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติใหม่ พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบของ ส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพหุติมิชอบ ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบาย ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพหุติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ๔. การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๔.๑ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง [www.tambonphothong.go.th](http://www.tambonphothong.go.th) เลือกรเมนู “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง (ห้องสำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ)

๓. ทางโทรศัพท์ ๐๓๕ - ๖๑๐๖๑๑ ติดต่อ งานนิติการ (นายนครินทร์ วงศ์พจน์)

๔. เฟซบุ๊ก (Facebook) เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง [www.facebook.com/ทต.โพธิ์ทอง](http://www.facebook.com/ทต.โพธิ์ทอง)

๕. ตู้ไปรษณีย์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง บริเวณด้านหน้าทางขึ้นสำนักงาน หมู่ที่ ๒ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

### ๔.๒. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการร้องเรียน

#### ๑.๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำจากบุคลากรของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง โดยต้องมีใช้เป็นลักษณะกลั่นแกล้ง หรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลใด ทั้งต้องมีหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งและน่าเชื่อถือ

#### ๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ถูกเปิดเผยต่อผู้ถูกร้องเรียน

๑.๒.๒ ระบุวัน เดือน ปี ซึ่งกระทำความผิด (หากไม่ทราบแน่ชัด ให้ระบุเดือนหรือปี โดยประมาณ)

๑.๒.๓ กรณีที่ผู้ร้องไม่ประสงค์จะระบุข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้อง ให้แจ้งว่าไม่ประสงค์แจ้งชื่อ

๑.๒.๔ ชื่อ ตำแหน่ง ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๑.๒.๕ การกระทำทั้งหลายของบุคลากรที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๑.๒.๖ ระบุพยานเอกสารหรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๒.๗ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๑.๓ กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ของเทศบาลฯ [www.tambonphothong.go.th](http://www.tambonphothong.go.th) (ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ให้กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มหรือกรณีร้องเรียนเฟซบุ๊ก (Facebook) เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง [www.facebook.com/ทต.โพธิ์ทอง](http://www.facebook.com/ทต.โพธิ์ทอง) ให้กรอกรายละเอียดที่จำเป็นตามข้อ ๑.๒

๑.๔ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนมาดำเนินการให้ข้อมูล ณ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง หมู่ที่ ๒ ตำบลบางพลับ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ห้องสำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ โดยมีผู้รับผิดชอบคือนายนครินทร์ วงศ์พจน์ย์ ตำแหน่งผู้ช่วยนิติกร โทรศัพท์ ๐๓๕ - ๖๑๐๖๑๑ หรือ ๐๘๔ - ๐๗๓๔๓๐๓

๑.๕ กรณีร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นหรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานชัดเจน ตลอดจนพยานบุคคลที่น่าเชื่อถืออันควรนำไปสู่การแสวงหาข้อเท็จจริง

## ๕. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทองภายใน ๗ วัน และในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะรายละเอียดตามที่กำหนดไว้คู่มือนี้ภายใน ๑๕ วัน

๒. ในกรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทองพิจารณาเห็นสมควรให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๓. ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียนมีมูลหรือไม่ อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทองว่ามีการกระทำอันเข้าข่ายมีลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ และเป็นความผิดทางวินัยหรือไม่ ในกรณีที่ไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทองเพื่อให้มีคำสั่งยุติเรื่อง

๔. ในขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการในทางลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงหรือแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

## ๖. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

เมื่อได้เริ่มการดำเนินการในเบื้องต้น ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถแจ้งผลการดำเนินการกลับไปได้ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๓๐ วัน กรณีมีมูล จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น

๗. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการและช่องทางการร้องเรียน การแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ช่องทางการแจ้ง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากได้รับแจ้ง)	หมายเหตุ
๑	เว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง www.tambonphothong.go.th	ทุกวัน	๗	
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ	หลังจากได้รับการแจ้ง	๗	
๓	ทางโทรศัพท์ ๐๓๕ - ๖๑๐๖๑๑ ติดต่อ งานนิติการ (นายนครินทร์ วงศ์พจนีย์)	หลังจากได้รับการแจ้ง	๗	
๔	เฟซบุ๊ก (Facebook) เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	ทุกวัน	๗	
๕	ตู้ไปรษณีย์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง	ทุกวัน	๗	
๖	กรณีมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕	
<p><b>หมายเหตุ</b> กรณีมีมูลการกระผิดตามเรื่องร้องเรียนและอยู่ในขั้นตอนการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๓๐ วัน ไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ</p>				

๗.๒ แผนผังและระยะเวลากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



