

แนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เทศบาลตำบลวังยาง  
อำเภอพรหมณานิคม จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

เทศบาลตำบลวังยาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลตำบลวังยาง ได้ทบทวนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลวังยาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลวังยาง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันปราบปรามการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่นและศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน โดยมีช่องทางในการรับแจ้งประกอบด้วย

๑. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลวังยาง [www.Wang-yang.go.th](http://www.Wang-yang.go.th)

๒. เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลวังยาง

๓. ทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๑๖๑ ๘๓๓

๔. ทางโทรสาร ๐๔๒ ๑๖๑ ๘๓๓

๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง

## ๒. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

(๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

(๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

(๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

- (๔) คຸ່ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงำนเทศบาล
- (๕) ปรึะสานงำนเกี่ยวข้องกั้กับการป้องกันและปรึะปรึะปรึะการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (๖) ติดตาม ประเมิณผล และจัดทำรายงำนการป้องกันและปรึะปรึะปรึะการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๗) ปฏิบัติงำนสนับสนุนการปฏิบัติงำนของหน่วยงำนที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

(๑) เว็บไซต์ [www.Wang-yang.go.th](http://www.Wang-yang.go.th)

(๒) เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลวังยาง

(๓) ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๖๑๘๓๓

(๔) ทางโทรสาร ๐๔๒-๑๖๑๘๓๓

(๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณั้ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรึะปรึะปรึะชัดเจนว่ามีมัลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องในการแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงำน จัดแจ้งเพียงพฤติที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุดงำน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๑) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๒) ปรึะสานหน่วยงำนที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๓) แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๔) หากไม่มีมัลข้อเท็จจริงให้ยุติเรื่อง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๕) หากมีมัลข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๖) สิ้นสุดกระบวนการดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงำนจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

(๑) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ให้ตรวจสอบทุกวัน ปรึะสานหาทางแก้ไขภายใน ๑๕ วัน

(๒) ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก ให้ตรวจสอบทุกวัน ปรึะสานหาทางแก้ไขภายใน ๑๕ วัน

(๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ให้ตรวจสอบทุกวัน ปรึะสานหาทางแก้ไขภายใน ๑๕ วัน

(๔) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ให้ตรวจสอบทุกวัน ปรึะสานหาทางแก้ไขภายใน ๑๕ วัน

(๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ตรวจสอบทุกวัน ปรึะสานหาทางแก้ไขภายใน ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตของพนักงานเทศบาลตำบลวังยาง  
(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

เทศบาลตำบลวังยาง  
อำเภอพรรณานิคม สน ๔๗๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เรื่อง .....  
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังยาง  
ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....  
บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้  
เทศบาลตำบลวังยาง ดำเนินการตรวจสอบช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตข้างต้นเป็นความจริง  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสาร หลักฐานการประกอบการร้องเรียน/การแจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต (ถ้ามี) ได้แก่  
๑.....จำนวน.....แผ่น  
๒.....จำนวน.....แผ่น  
๓.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



**ประกาศเทศบาลตำบลวังยาง**  
**เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริต และ**  
**ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

.....

ประกาศเทศบาลตำบลวังยาง เรื่องหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลวังยาง ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลวังยางมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริม คุ่มครองจริยธรรมในเทศบาลตำบลวังยาง เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลวังยางเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังยาง ดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลวังยาง เรื่อง หลักเกณฑ์มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังยาง”

ข้อ ๒. บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างของเทศบาลตำบลวังยางทุกคน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น”

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมายระเบียบ และแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้า ของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน

ข้อ ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวก รื้อหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวังยาง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ ชัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียนระบุวัน เดือน ปี พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่อาจทราบได้ว่าร้องเรียนผู้ใด

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

๓.๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลวังยาง

๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.Wang-yang.go.th](http://www.Wang-yang.go.th)

๓.๕.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๑๖๑๘๓๓

๓.๕.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๔๒ - ๑๖๑๘๓๓

๓.๕.๖ ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลวังยาง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายธีระ จันทร์มาลา)

นายกเทศมนตรีตำบลวังยาง