



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดงลิง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลดงลิง

คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดเทศบาลตำบลดงลิง จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการที่พบเห็นการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดงลิง ทราบแนวทางการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดงลิง เนื่องจากเทศบาลตำบลดงลิง เล็งเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ให้เกิดการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากประชาชนหรือผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องกำหนดขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ กรอบระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเกิดข้อยุติโดยเร็วต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลดงลิง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
4. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
5. ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ	3
6. รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
8. ระยะเวลาดำเนินการ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	6
9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	7
10. ภาคผนวก	8

1. หลักการและเหตุผล

ตามแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579 ยุทธศาสตร์ที่ 3 “ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็น สากกล” แผนงานที่ 2 แผนงานพัฒนาระบบการปราบปรามการทุจริต กำหนดแนวทางให้หน่วยงาน ของรัฐ มีการปรับปรุงระบบ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการ ดำเนินการที่ล่าช้าของหน่วยงานในกระบวนการปราบปรามการทุจริตให้ มีความรวดเร็วและกระชับมาก ขึ้น ประกอบกับมติของคณะรัฐมนตรี วันที่ 27 มีนาคม 2561 ได้กำหนดมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ เนื่องจาก เห็นว่ายังคงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาและป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในระบบราชการอย่างจริงจังและเข้มงวด เพื่อให้ เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการ ยุติธรรม และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถ สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ประชาชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและ การปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินและ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต่อไป ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิ ชอบและมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว เทศบาลตำบลดงลิงจึงจัดทำคู่มือ การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลตำบลดงลิง เนื่องจากเทศบาลตำบลดงลิงให้ ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา และป้องกันและปราบปรามการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นจากเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน จึงกำหนดขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ กรอบระยะเวลาใน การดำเนินการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง เป็น มาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลดงลิง ที่ มี ประสิทธิภาพ และเป็นกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะช่วยนำ เทศบาลตำบลดงลิง ไปสู่องค์กรที่ปราศจากการทุจริตทุกรูปแบบต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1. เพื่อให้เกิดการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่สอดคล้องกับแผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579 ประกอบกับมติของคณะรัฐมนตรี วันที่ 27 มีนาคม 2561

2.2. เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ กรอบระยะเวลาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลดงลิง ที่ถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ รับทราบวิธีการ แจ้งเรื่องร้องเรียน ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่วนงาน ที่รับผิดชอบ และกรอบระยะเวลาในการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเทศบาลตำบลดงลิง

3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้มีความประสงค์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด เทศบาลตำบลดงลิง สามารถแจ้งข้อร้องเรียนด้วยวาจา ข้อความ หรือเป็นหนังสือ ต่อเทศบาลตำบลดงลิง ได้ 6 ช่องทาง ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	การติดต่อช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
1	โทรศัพท์	0-4301-0209 ต่อ 11
2	โทรสาร	0-4301-0208
3	สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)	Facebook : เทศบาลตำบลดงลิง
4	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	Saraban_05460304@dla.go.th
5	เว็บไซต์เทศบาลตำบลดงลิง (E-Service)	www.dongling.go.th (แบบเนอร์ : = “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”)
6	ติดต่อด้วยตนเองหรือจดหมาย	ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมตำบลดงลิง ฅนสำนักงานเทศบาลตำบลดงลิง ถนนขอนแก่น-โพนทอง ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ 46130

4. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

5. ส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

- (1) รับเรื่องร้องเรียน : สำนักปลัด เทศบาลตำบลดงลิง
- (2) ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน : งานนิติการ เทศบาลตำบลดงลิง
- (3) แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน : งานนิติการ เทศบาลตำบลดงลิง

6. รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขอบ

ผู้ร้อง ร้องเรียนด้วยวาจา ข้อความ หรือเป็นหนังสือผ่านช่องการร้องเรียนทางใดทางหนึ่ง ใน 6 ช่องทางของเทศบาลตำบลดงลิง โดยถ้อยคำหรือเนื้อความร้องเรียน ควรประกอบด้วย

6.1. ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ปัจจุบัน ที่อยู่ตามหลักฐานทะเบียนราษฎร เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง หรือรายละเอียดช่องทางการติดต่อกับผู้ร้องช่องทางอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้สะดวก โดยข้อมูล ส่วนตัวดังกล่าวของผู้ร้องจะถูกปกปิดไว้เป็นความลับ

6.2. ระบุวันเดือนปี ของหนังสือร้องเรียนหรือการแจ้งเรื่องร้องเรียน

6.3. ระบุบุคคล ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม ที่เป็นเหตุของเรื่องที่ร้องเรียน แสดงให้เห็นว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมว่ากระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนอย่างไร เท่าที่ผู้ร้องทราบ โดยเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนและสอบสวน ข้อเท็จจริงต่อไปได้

6.4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

6.5. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่มีความสุภาพ ไม่ใช่ถ้อยคำหรือข้อความที่มีลักษณะส่อเสียด ลามกอนาจารหรือหยาบคาย

6.6. ข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ร้องยื่นหรือนำมาประกอบข้อร้องเรียน ถือเป็นความลับ และจะไม่มี การเปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน ผู้ที่แจ้งเบาะแส พยานหลักฐานต่อสาธารณชน เว้นแต่การเปิดเผยในกรณีที่ กฎหมายกำหนดให้เปิดเผยหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

7. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

7.1. ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ณ เทศบาลตำบลดงลิง 6 ช่องทาง ดังนี้

(1) โทรศัพท์ : หมายเลขโทรศัพท์ 0-4301-0209 ต่อ 11

(2) โทรสาร : หมายเลขโทรสาร 0-4301-0208

(3) Facebook : เทศบาลตำบลดงลิง

(4) Email : Saraban_05460304@dla.go.th

(5) เว็บไซต์ : <http://www.dongling.go.th> (แบนเนอร์ “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”)

(6) ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมตำบลดงลิง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลดงลิง ถนนขอนแก่น-โพนทอง ตำบลดงลิง อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ 46130

7.2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้อง ทางช่องทางการร้องเรียนทันทีภายใน 1 วันทำการ และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยเทศบาลตำบลดงลิง อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการให้แล้วเสร็จตามประเภทระดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ประเภทระดับความความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน

(1) ด่วนมาก หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบสูงหรือเป็นวงกว้าง และเร่งด่วนมาก ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 24 ชั่วโมง

(2) ด่วน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบ และเร่งด่วนมากพอสมควร ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วัน

(3) ปานกลาง หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีความเร่งด่วนปานกลาง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 14 วัน

(4) ไม่ด่วน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีความเร่งด่วนน้อย ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน

(5) ไม่กระทบ หมายถึง เรื่องแสดงความคิดเห็นทั่วไป ไม่ต้องดำเนินการใดๆ โดยรับฟังไว้เป็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนใดมีความยุ่งยากหรือซับซ้อน ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง รายงานจังหวัดกาฬสินธุ์ และขออนุญาตขยายระยะเวลาตามความจำเป็นและเหมาะสม

7.3. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงแล้ว หากปรากฏว่า

(1) ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน ยังไม่มีมูลว่ามีการกระทำความผิด ให้นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง เพื่อยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที (1 วัน)

(2) ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน เชื่อได้ว่ามีการกระทำความผิด ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลดงลิง เพื่อดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีอาญา ดำเนินคดีแพ่ง ดำเนินการทางปกครอง (แล้วแต่กรณี)

7.4. กรณีมีมูลความผิด นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง พิจารณาดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีอาญา ดำเนินคดีแพ่ง ดำเนินการทางปกครอง (แล้วแต่กรณี) ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภายใน 30 วัน หรือระยะเวลาที่กฎหมายนั้น ๆ กำหนด อย่างเคร่งครัด

7.5. ระหว่างดำเนินการให้แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ

7.6. เมื่อดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีอาญา ดำเนินคดีแพ่ง ดำเนินการทางปกครอง (แล้วแต่กรณี) แล้วเสร็จ ต้องรายงานผลให้ปชช./ปปท. ทราบทันที

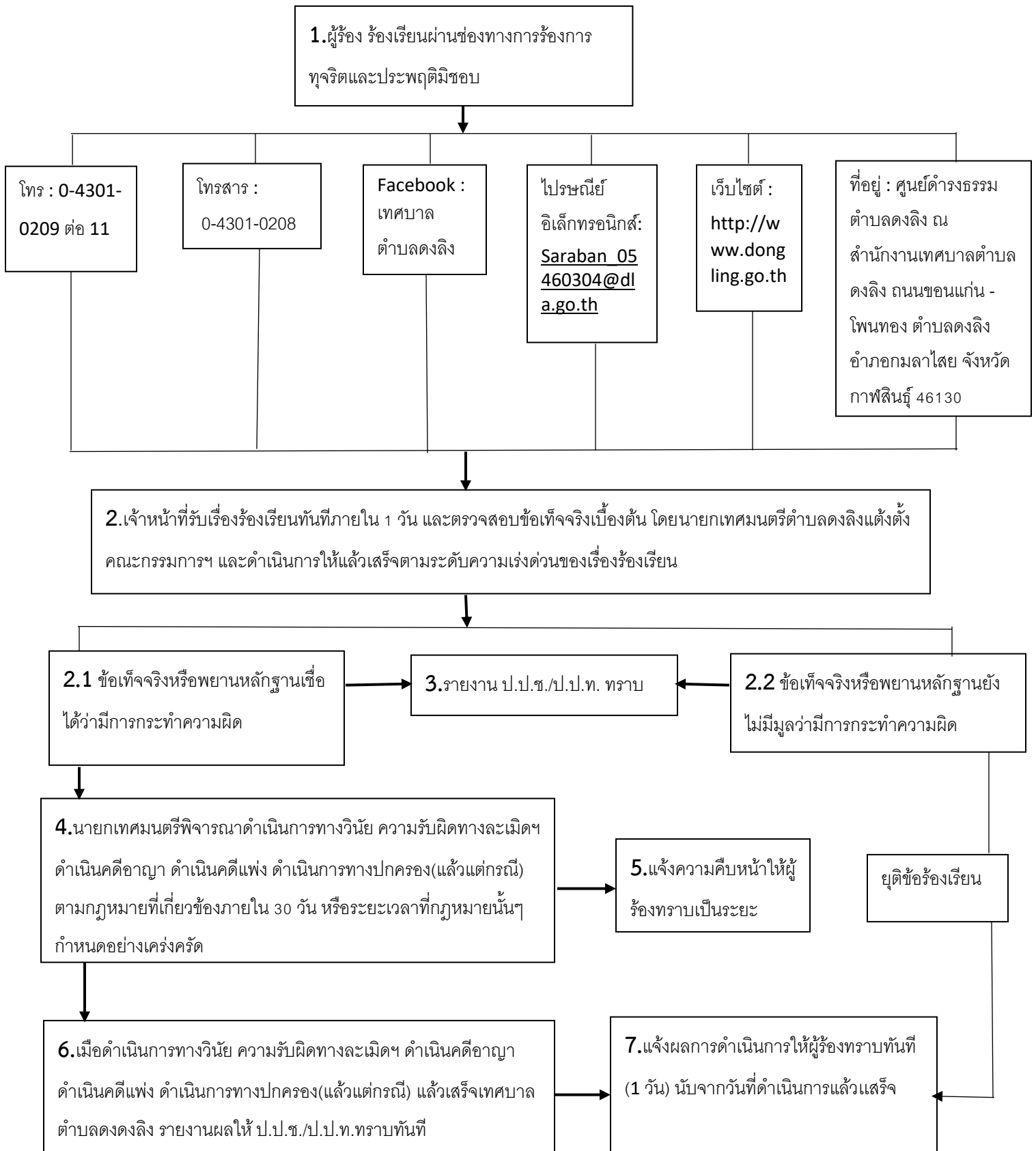
7.7. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทันที(1 วัน) นับจากวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

8. ระยะเวลาดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
1.รับเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้อง จากช่องทาง การร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ 6 ช่องทางของเทศบาล ตำบลดงลิง	งานนิติการ	ทันทีภายใน 1 วัน ทำการ
2.สอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยนายกเทศมนตรีตำบลดงลิง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง	ศูนย์ดำรงธรรมตำบลดงลิง /งานนิติการ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แล้วเสร็จ ตาม ระดับความเร่งด่วน ของเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1.ระดับด่วนมาก 1 วัน (24 ชั่วโมง) 2. ระดับด่วน 7 วัน 3. ระดับปานกลาง 14 วัน 4.ระดับไม่ด่วน 30 วัน
3. ดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบ ละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีอาญา ดำเนินคดีแพ่ง ดำเนินการทางปกครอง (แล้วแต่กรณี)	นายกเทศมนตรีตำบลดงลิง พิจารณา ให้ดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบ ละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีอาญา ดำเนินคดีแพ่ง ดำเนินการทางปกครอง (แล้วแต่กรณี)	ศูนย์ดำรงธรรมตำบลดงลิง/งานนิติการ	ภายใน 30 วัน หรือ ระยะเวลาที่กฎหมายนั้นๆ กำหนดอย่างเคร่งครัด
4. แจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	เมื่อดำเนินการทางวินัย ความรับผิดชอบ ละเมิดของเจ้าหน้าที่ ดำเนินคดีอาญา ดำเนินการทาง ปกครอง (แล้วแต่กรณี) แล้ว เสร็จให้แจ้งผลต่อผู้ร้องทราบ ทันที	ศูนย์ดำรงธรรมตำบลดงลิง/งานนิติการ	ภายใน 1 วันทำการ

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ภาคผนวก

- มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ