



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่

จัดทำโดย  
สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองพาน  
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมการดำเนินงานและเป็นการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

เทศบาลตำบลเมืองพาน จึงจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน(Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองพาน เทศบาลตำบลเมืองพานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรในการนำไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

เทศบาลตำบลเมืองพาน

๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมาย	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑
๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๒
๔. การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ	๒
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ	๒
๖. โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ	๓
๗. วิธีการดำเนินการของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ	๓
<b>ภาคผนวก</b>	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล	

# คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ สามารถเป็นเครื่องมือชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย และย่อมมีโอกาสได้รับการยกย่องจากประชาชนส่วนมาก นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือการเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งเทศบาลตำบลเมืองพานมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแบกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนประพฤตินิชอบหรือทุจริต

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

## ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

### ๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองพาน ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### ๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองพาน

แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลเมืองพานดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามอำนาจหน้าที่ หรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป

### ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองพาน

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาคเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร และจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพาน ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

### ๔. การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองพาน

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองพานในรูปของคณะกรรมการ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีตำบลเป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีตำบลเป็นรองประธาน มีกรรมการศูนย์ ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ นิติกรเป็นกรรมการและเลขานุการ และงานธุรการเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองพาน

๕.๑ ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๒๒๑-๙๖๕๐ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาคแล้วแต่กรณี

(๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

/(๖) บริหาร...

- (๖) บริหารการประชาสัมพันธ์
- (๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานสรุปผลประจำปี

#### ๕.๒ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

- (๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
- (๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- (๓) จำแนกรเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา
- (๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

#### ๕.๓ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

- (๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที
- (๒) รายงานผู้บังคับบัญชา
- (๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

#### ๕.๔ ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองพานผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

### ๖. โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองพาน

#### ๖.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองพาน ประกอบด้วย ๒ งาน

- (๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
- (๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

#### ๖.๒ องค์กรประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองพาน

- (๑) นายกเทศมนตรีตำบลเมืองพาน เป็นประธาน
- (๒) ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล และหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นกรรมการ
- (๓) นิติกร เป็นกรรมการและเลขานุการ
- (๔) เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

### ๗. วิธีการดำเนินการของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเมืองพาน

#### ๗.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

- (๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยวาจา

(๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลเมืองพานเห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง พุทธิการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ ร้องเรียนแทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

### ๗.๒ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองพาน ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายกเทศมนตรีตำบลในฐานะที่เป็นประธานศูนย์ฯ พิจารณาสั่งการโดยทันที

### ๗.๓ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

### ๗.๔ การวินิจฉัยสั่งการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง เสนอนายกเทศมนตรีตำบลเมืองพาน เพื่อวินิจฉัยสั่งการว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้นายกเทศมนตรีตำบลพิจารณามอบหมายปลัดเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไป ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา แต่ถ้าหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

### ๗.๕ วิธีดำเนินการ

#### (๑) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกเทศมนตรีตำบลอาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมาย ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

/๑.๒) นายก...

(๑.๒) นายกเทศมนตรีตำบลเมืองพานอาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับให้ คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกเทศมนตรีตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่า จำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกเทศมนตรีตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ

เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม

ชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่ง

เด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติ

เด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้

เป็นการเฉพาะแล้ว

**๗.๖ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ(กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล)**

(๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกเทศมนตรีตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่าง ชัดเจน เพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบ ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมี คำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกเทศมนตรีตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกเทศมนตรีตำบล ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณา พร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

### ๗.๗ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้เทศบาลตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

### ๗.๘ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

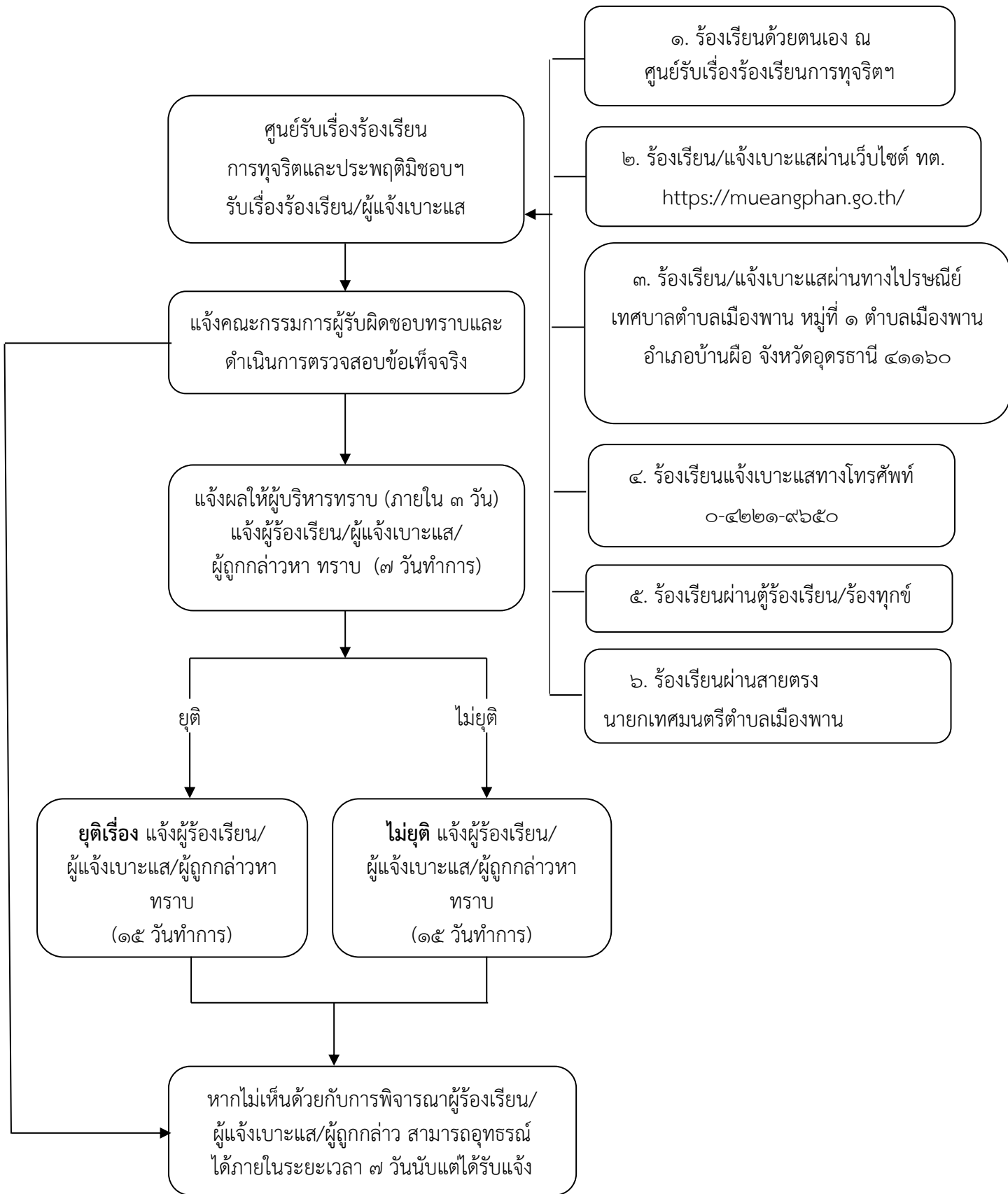
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๖๕๐	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
สายตรงนายกเทศมนตรี ตำบลเมืองพาน	ทุกวันทำการ	งานนิติการ/ สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	

### ๘. จัดทำโดย

ชื่อ นางสาวภัทรจิรา นาคเสน ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ  
เทศบาลตำบลเมืองพาน  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๖๕๐ , ๐-๘๐๗๙๙-๔๗๙๗

ภาคผนวก

# กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องเรื่องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเมืองพาน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองพาน

ตามที่ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....  
บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง  
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลเมืองพาน

- .....

ลงชื่อ .....  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองพาน

- .....

ลงชื่อ .....  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลเมืองพาน

- .....

ลงชื่อ .....  
(.....)  
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลเมืองพาน

