



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลนครตรัง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรังได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นเทศบาลนครตรังเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

เทศบาลนครตรัง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
๙. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๕

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง

\*\*\*\*\*

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ กำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของ รัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

อำนาจหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาลนครตรัง เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเทศบาลนครตรัง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้ง เป็นการเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกหรือประชาชนผู้รับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

## ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครตรัง เช่น มีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือ พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของเทศบาลนครตรัง

ผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย เกี่ยวกับการ ทุจริตคอร์รัปชัน จึงใช้สิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่อนายกเทศมนตรีนครตรังหรือส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง

ผู้ถูกร้องเรียน / ผู้ถูกกล่าวหา หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดเทศบาลนครตรัง ที่ถูกร้องเรียน / กล่าวหาว่าปฏิบัติหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อันส่อไปในทางทุจริต

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ตั้งแต่เริ่มกระบวนการรับแจ้งเรื่อง จนถึงได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปข้อเท็จจริง เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงผลการดำเนินการเมื่อเสร็จสิ้น

#### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง : สำนักงานเทศบาลนครตรัง เลขที่ ๑๐๓ ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐

๔.๒ ทางไปรษณีย์ : สำนักงานเทศบาลนครตรัง เลขที่ ๑๐๓ ถนนวิเศษกุล ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐

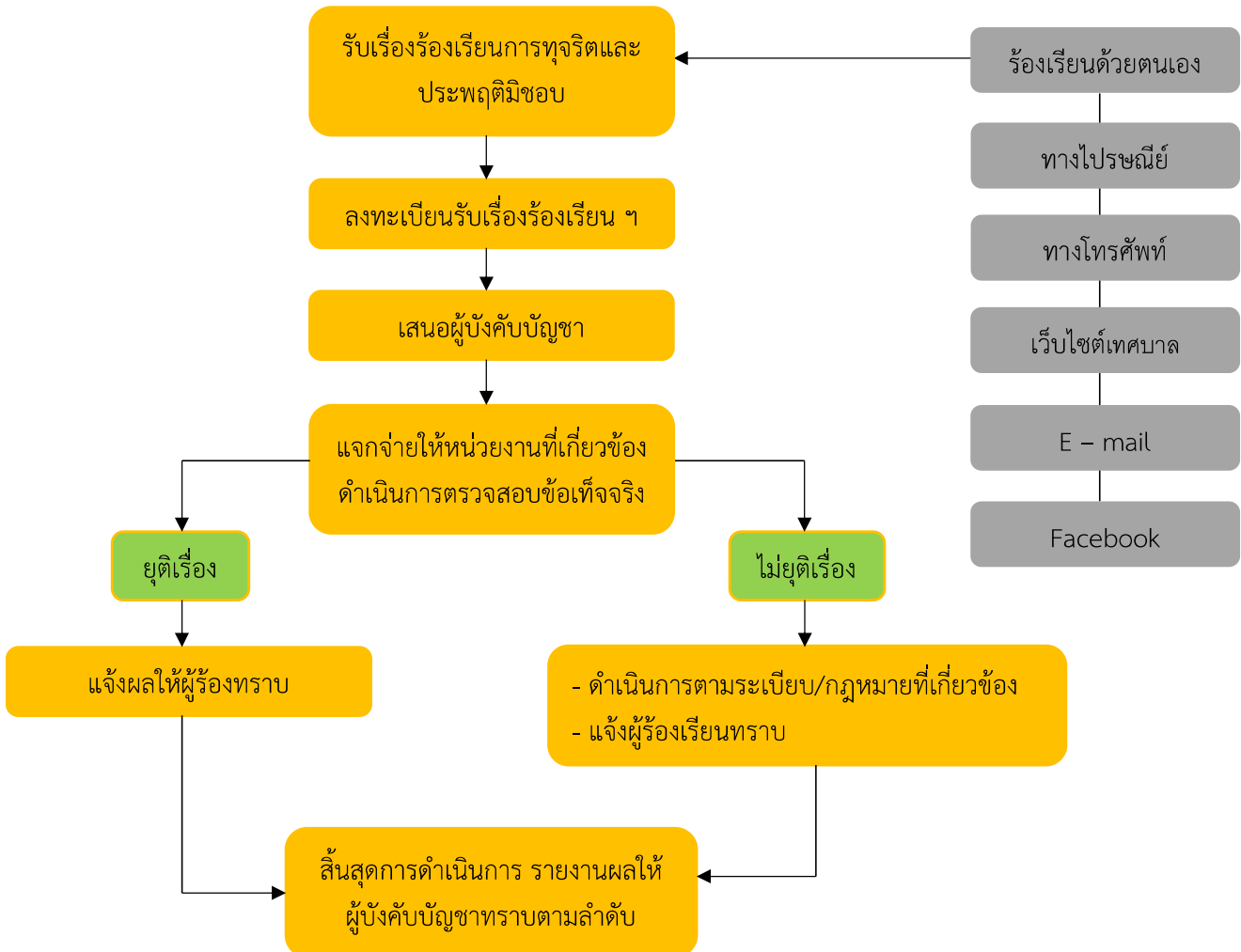
๔.๓ ทางโทรศัพท์ : ๐๗๕ - ๒๑๘๐๑๗ หรือ ๑๑๓๒

๔.๔ ทางเว็บไซต์เทศบาลนครตรัง : [www.trangcity.go.th](http://www.trangcity.go.th)

๔.๕ ทาง E - mail : [trang\\_city@yahoo.com](mailto:trang_city@yahoo.com)

๔.๖ ทาง Facebook : PR Nakorntrang

#### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

๖.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๓ เจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๔ เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีนายกเทศมนตรีนครตรังเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการการสอบข้อเท็จจริง และให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาได้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งเสนอความคิดเห็นให้นายกเทศมนตรีนครตรังพิจารณาสั่งการว่ามีการกระทำทุจริตเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ ประการใด หากกรณีไม่มีมูลตามที่ควรกล่าวหาให้เสนอความคิดเห็นต่อนายกเทศมนตรีนครตรังเพื่อสั่งการยุติเรื่องดังกล่าว ในการพิจารณาได้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับทุกกระบวนการและต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องเรียนพิสูจน์ และชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖.๕ เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖.๖ เจ้าหน้าที่รายงานผลการร้องเรียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๖.๗ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน นายกเทศมนตรีนครตรังเป็นผู้มีอำนาจ วินิจฉัยชี้ขาดและคำวินิจฉัยของนายกเทศมนตรีนครตรังให้ถือเป็นที่สุด

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาข้อเท็จจริง	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ปรากฏการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. เว็บไซต์เทศบาลนครตรัง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. E – mail	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๘.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครตรัง ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๘.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าว หรือเป็นการใส่ร้ายใส่ความอันเป็นเท็จในบางส่วนหรือทั้งหมด อันสร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน และใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

- ชื่อ , นามสกุล , ที่อยู่ , หมายเลขติดต่อ ของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส
- วัน เดือน ปี หรือช่วงเวลาที่กระทำความผิด
- ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๓ เป็นเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส กรณีได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลนครตรัง

๘.๔ เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ทำการยุติเรื่อง หรือรับทราบเก็บเป็นข้อมูล เพื่อใช้ประกอบในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงที่ประจักษ์ในภายหลัง

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

- คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นคดีที่ศาลยุติธรรมหรือศาลปกครองได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

- คำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะรายกรณี ๆ ไป

## ๙. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณให้  
นายกเทศมนตรีนครตรังทราบ

๙.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมา  
วิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในนามของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา  
องค์กรต่อไป

## ๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาลนครตรัง