



แนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Transparency Anti Corruption)



งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาล

## คำนำ

เทศบาลตำบลป่าโมก ได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชาซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระแห่งชาติโดยได้แถลงนโยบาย ๑๑ ด้านอันรวมถึงประเด็นเรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการเสริมสร้างระบบคุณธรรมรวมทั้งปรับปรุงและจัดให้มีกฎหมายที่ครอบคลุมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลและเป็นเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐสู่การปฏิบัติโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการการในหน่วยงาน

งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลตำบลป่าโมก เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนชี้แจง ตอบกลับผู้ร้องเรียน ขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้ หมายถึง กระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าโมก คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานและลูกจ้างให้เกิดความตระหนักรู้ถึงปัญหาในเรื่องดังกล่าวรวมทั้งเป็นข้อมูลให้ผู้สนใจได้ศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานการปฏิบัติตนในการร่วมรณรงค์สร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่สุจริตโปร่งใสและเป็นสังคมที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาเป็นสังคมที่ใสสะอาดลดระดับการทุจริตประพฤติมิชอบในสังคมไทยให้เทียบเท่าระดับมาตรฐานสากลได้ต่อไป

งานนิติกร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑
๔. ขอบเขตของกระบวนการ	๑
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๓
๗. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
๘. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน	๔
๙. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ	๖
๑๑. แบบฟอร์มคำขอร้องเรียน (สำหรับผู้ร้องเรียน)	๗

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลป่าโมก ได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานรายงานผลการดำเนินการ และการจัดเก็บผลการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปในมาตรฐานแนวทางเดียวกัน และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เทศบาลตำบลป่าโมก จึงได้กำหนดมาตรการคุ้มครองการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมาไว้ในคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน

## ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๒.๒ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๒.๓ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

## ๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๓.๑ เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิการรับข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาล เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการประชาชน มีความเป็นเอกภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## ๔. ขอบเขต

๔.๑ ช่องทางการร้องเรียน

๔.๒ การจัดการข้อร้องเรียน

๔.๒.๑ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ เสนอผู้บริหารพิจารณา

๔.๒.๔ แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินการตรวจสอบ

๔.๒.๕ หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อเท็จจริง และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๖ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## ๕. คำจำกัดความ

พนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลป่าโมก  
ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วย  
กฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ  
ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ  
รับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่  
มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรง  
ธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงาน  
การตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)  
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐกระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจาก  
กระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริตไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนือ  
อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลตำบลป่าโมกปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด  
ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง  
อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะ  
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อ  
ในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่  
กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับ  
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน  
ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ e-mail ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาตอบสนอง  
สิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ  
ตามระเบียบข้อกฎหมาย

## ๖. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๔. พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๘
๕. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
๖. พระราชบัญญัติความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

## ๗. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการพิจารณาจัดการข้อร้องเรียน

๑) ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน เสนอนายกเทศมนตรีตำบลป่าโมก เพื่อมอบหมายหรือสั่งการให้ “คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน” ของเทศบาลตำบลป่าโมก หรือหน่วยงานของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียน และตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ภายในเจ็ดวันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ เทศบาลจะพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนด และข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล นายกเทศมนตรีจะมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียน โดยตรง หรือให้งานนิติการ ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอพิจารณาแนวทางแก้ปัญหาได้ ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้เทศบาลดำเนินการ นายกเทศมนตรีจะมอบหมายให้ปลัดเทศบาลหรือสำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

๓) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หากเห็นสมควรจะให้มีคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสนอนายกเทศมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอนายกเทศมนตรี หรือปลัดเทศบาลที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีเพื่อสั่งยุติเรื่อง

๕) ในการพิจารณาหาข้อเท็จจริงหรือไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖) ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรี ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกเทศมนตรี โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๗) เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาล ให้ดำเนินการดังนี้

- ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

- ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับรู้ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน นายกเทศมนตรีจะสั่งการตามความเห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่ต้องให้ได้รับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

ในกรณีที่นายกเทศมนตรีได้มอบหมายให้มีการสืบสวนในทางลับ เพื่อหาข้อเท็จจริง พนักงานเทศบาลของเทศบาลที่ได้รับมอบหมายให้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อพนักงานเทศบาลที่ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้ตั้งใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เทศบาลต้องรับผิดชอบคดีใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

## ๘. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๘.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๘.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากพนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาล ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๘.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแชาวที่สร้างความเสียหายให้แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๘.๒ แนวปฏิบัติในการร้องเรียน บุคคลที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๘.๒.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียนซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๘.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๘.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำความดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของพนักงานเทศบาลอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน)

๘.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน ตามแบบคำขอร้องเรียนแนบท้ายประกาศนี้

๘.๒.๕ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒.๖ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๘.๒.๗ ลงวันที่ เดือน ปี ที่ยื่นข้อร้องเรียน

๘.๓ ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนแทนบุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถหรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

๘.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๘.๕ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๘.๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๘.๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๘.๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการครบถ้วนตามข้อ ๘.๒

๘.๕.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๘.๕.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๘.๕.๖ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๘.๕.๗ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

๘.๕.๘ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ทั้งนี้ เทศบาลอาจรับข้อร้องเรียนตามข้อ ๘.๕.๖ ไว้พิจารณาได้ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

#### ๙. ช่องทางการร้องเรียน

๙.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก เทศบาลตำบลป่าโมก ต.ป่าโมก อ.ป่าโมก จ.อ่างทอง โดยผู้ร้องเรียนสามารถขอรับแบบคำขอร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าโมก หรือดาวน์โหลดแบบ คำขอร้องเรียนที่เว็บไซต์ [www.pamok.go.th](http://www.pamok.go.th)

๙.๒ ส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง นายกเทศมนตรีตำบลป่าโมก เทศบาลตำบลป่าโมก ตำบลป่าโมก อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ๑๔๑๓๐

๙.๓ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าโมก ทางเว็บไซต์ [www.pamok.go.th](http://www.pamok.go.th) ทางเฟสบุ๊ก เทศบาลตำบลป่าโมก

๙.๔ ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลป่าโมก

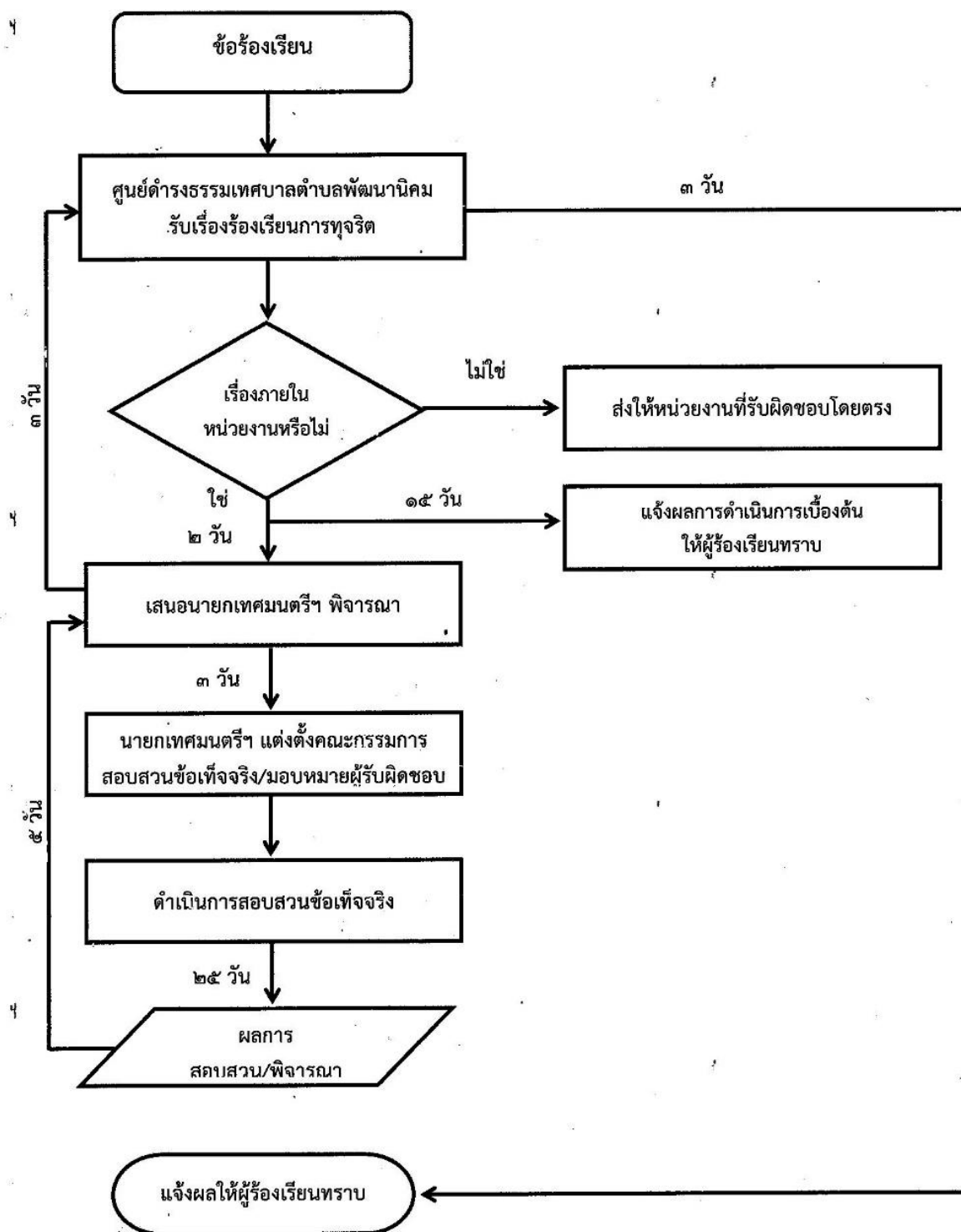


๑๐. ระยะเวลาการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาล

กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลป่าโมก

กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพัฒนานิคม



## ๑๑. แบบฟอร์มคำขอร้องเรียน



### คำขอร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลตำบลพัฒนานิคม”

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานเทศบาลตำบลป่าโมก”

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ..... เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่ .....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ..... สังกัด .....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

( )

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

### คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
    - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
    - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้