



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง  
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริการราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

# สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	บทนำ	๑
๒	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๔	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๔

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง (ร้องเรียนด้วยตนเอง)
๒. ช่องทาง โทร ๐๗๗-๕๐๗๕๘๗ ในวันและเวลาราชการ
๓. ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.thungluang.org>
๔. [www.facebook.com](http://www.facebook.com) /องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการการร้องเรียนการทุจริต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๑.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๑.๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๑.๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง

๔) ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๔.๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๔.๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลเดียวกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ การกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

-กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

### ๓.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๓.๒ ทุกช่องทางมีการการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๓.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

-รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

## บทที่ ๔

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวง	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒.ทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๕๐๗๘๔๗	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓.ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.thungluang.org">http://www.thungluang.org</a>	ทุกวัน	
๔.ทาง <a href="http://www.facebook.com">www.facebook.com</a> /อบต. ทุ่งหลวง	ทุกวัน	

## หนังสือร้องเรียนการทุจริตของราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อผู้ร้อง.....สกุล.....

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....

E-mail .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....

(รายละเอียด).....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิด

เหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

งาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ

**\*\*\*ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็น  
ความลับ**