

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น  
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

## คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นขึ้น

## แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ กำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไป ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ที่จำเป็นต้อง ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองช้างแล่น มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบล หนองช้างแล่น

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้ โดยมีชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น  
ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน ตำแหน่งหรือเจ้าหน้าที่ หรือฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบ ของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไม่มีคุณธรรมจริยธรรมนึก ถึงประโยชน์ส่วนรวมที่เป็นที่ตั้ง

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายความว่า ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือ ได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### ๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการรับเรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

#### รายละเอียดข้อมูล que ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ควรมีดังนี้

๑. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง

๒. ช่วงเวลาการทำความผิด

๓. พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๕. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

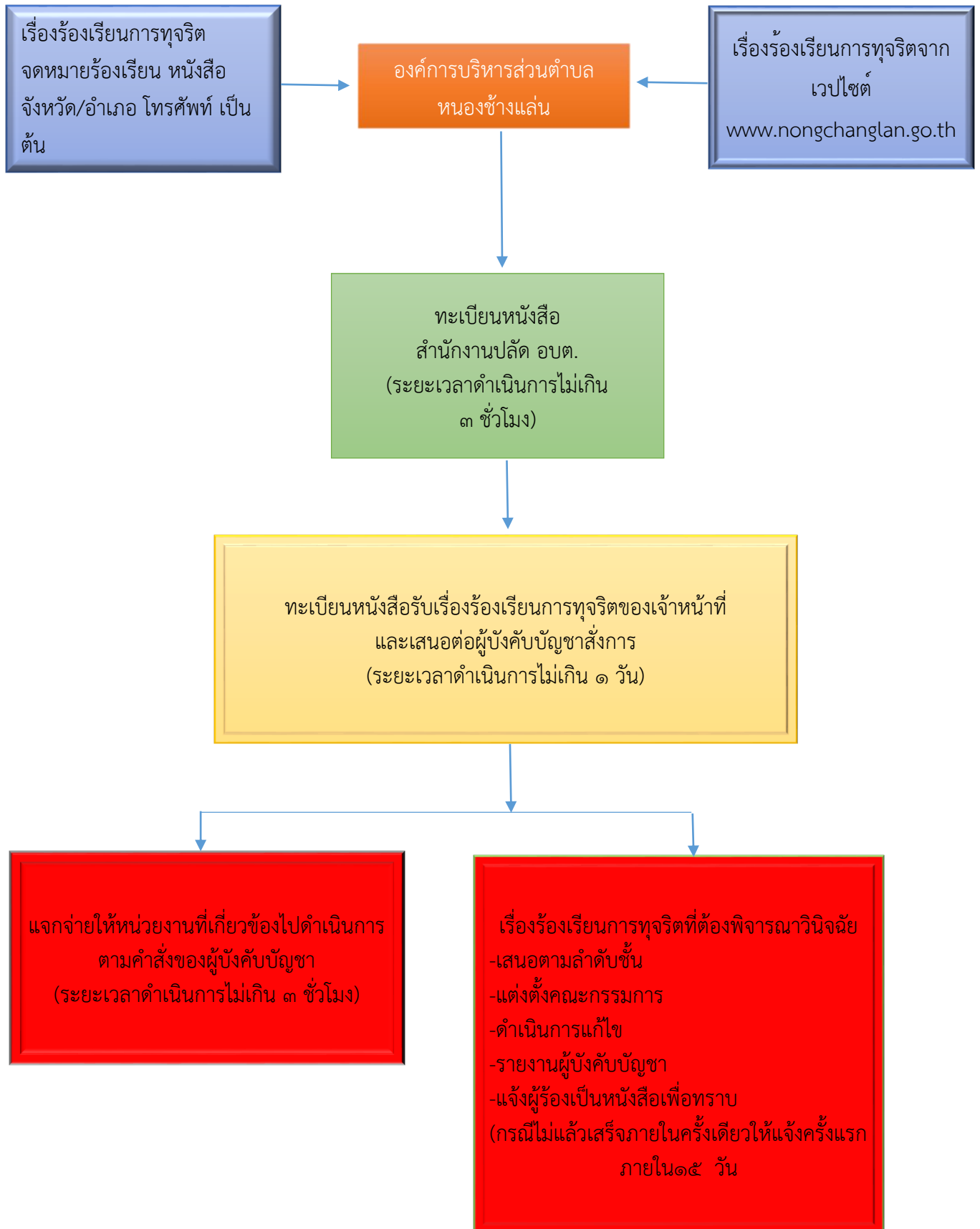
๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น)

๕.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๕๗๗-๒๓๔ ต่อ ๑๓

๕.๓ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น [www.nongchanglan.go.th](http://www.nongchanglan.go.th)

๕.๔ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น : เพจ อบต.หนองช้างแล่น หนองช้างแล่น

## ๖. ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๗.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๗.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๗.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหารทราบ

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการ จากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชาขอมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๑. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการซื้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่นทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

**๑๒. ส่วนงานผู้รับผิดชอบ**

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราว  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ  
มิชอบ





## แบบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น

ด้วยข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี  
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ..... ชื่อหมู่บ้าน ..... ถนน .....  
ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... อาชีพ ..... ตำแหน่ง.....

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียด ดังนี้

๑) ข้อเท็จจริงเบื้องต้น .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๒) พยานหลักฐานเบื้องต้น .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

/จึงขอ...

จึงขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ดำเนินการ ( เช่น ให้ระบุว่า ขอให้ตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา .....

.....  
.....

**รายละเอียดของผู้ถูกร้อง**

ชื่อผู้ถูกร้อง.....

นามสกุล.....

สังกัด/ส่วนงาน.....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....นามสกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

**\*\*\*ข้อมูลของท่านจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ\*\*\***

หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย