



# คู่มือแนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย  
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

## คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารสวน ตำบลห้วยทราย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารสวนตำบลห้วยทราย ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารสวนตำบลห้วยทราย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มหนังสือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
แบบรายงานสถิติการร้องเรียนการทุจริต	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและ เรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย ทั้ง ๕ ช่องทางประกอบด้วย

- ๑) สามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย
- ๒) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๓๗-๙๕๕๖ ต่อ ๑๒
- ๓) ทางเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.huaisai.go.th>
- ๔) ทางเฟสบุ๊ค อบต.ห้วยทราย <https://www.facebook.com/huaisai/>
- ๕) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [admin@huaisai.go.th](mailto:admin@huaisai.go.th)

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- ๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสานเรงรัดและกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของหน่วยงาน
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับขอรองเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเวนการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ

มอบหมาย

#### ๒.๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

##### ๒.๒.๑ ไขถอยคำหรือขอความสุภาพประกอบดวย

- ๑) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๒) วันเดือนปของหนังสือรองเรียน
- ๓) ขอเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง ช่วงเวลา การกระทำผิด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ขอรองเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมา จากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารสวนตำบลห้วยทราย

##### ๒.๒.๔ ไม่เป็นคำรองเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำรองเรียนที่เขาสูกระบวนยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง ที่สุดแล้ว
- ๒) คำรองเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลัก เกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๓.๑.๑ งานการเจ้าหน้าที่/งานนิติการ (ในฐานะผู้รับผิดชอบ) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ตามช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายได้ออกประกาศกำหนด

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

-กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนขอเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการใหญ่ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหาร

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดข้อมูลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกขอเรียน

๓.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งใหญ่ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๔ การรายงานผลการดำเนินงานใหญ่ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนใหญ่ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**บทที่ ๔**  
**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	หมายเหตุ
สามารถยื่นร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารสวนตำบลห้วยทราย	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๓๗-๙๕๔๖ ต่อ ๑๒	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ทางเว็บไซต์หน่วยงานที่ <a href="http://www.huaisai.go.th">http://www.huaisai.go.th</a>	ทุกวัน	-
ทางเฟสบุค อบต.ห้วยทราย <a href="https://www.facebook.com/huaisai/">https://www.facebook.com/huaisai/</a>	ทุกวัน	-
ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ <a href="mailto:admin@huaisai.go.th">admin@huaisai.go.th</a>	ทุกวัน	-

# ภาคผนวก

เลขรับที่...../.....  
วันที่.....  
เวลา.....

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ร้อง.....นามสกุล.....  
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ที่อยู่.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....LINE.....  
E-mail.....

ขอกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

(เรื่อง).....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้เพื่อไต่ถามนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

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

โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑ .....จำนวน.....ชุด
- ๒ .....จำนวน.....ชุด
- ๓ .....จำนวน.....ชุด

(ลงชื่อ ..... ผู้ร้อง  
(.....))

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา.....น.