

# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลตระนาวศรี  
อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

## คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ตะนาวศรี จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และ  
ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนถึงการ  
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การ  
บริหารส่วนตำบลตะนาวศรี เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และ  
อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุ  
ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

## 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. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล(Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี เป็นหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะนาวศรีมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วน ตำบลตะนาวศรี

ทุจริต หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้ โดยมิชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือ ผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งใน ตำแหน่งหรือเจ้าหน้าที่ หรือฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย ขอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรมนี้ถึงประโยชน์ส่วนรวมที่เป็นที่ตั้ง

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายความว่า ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรีหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### **๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**

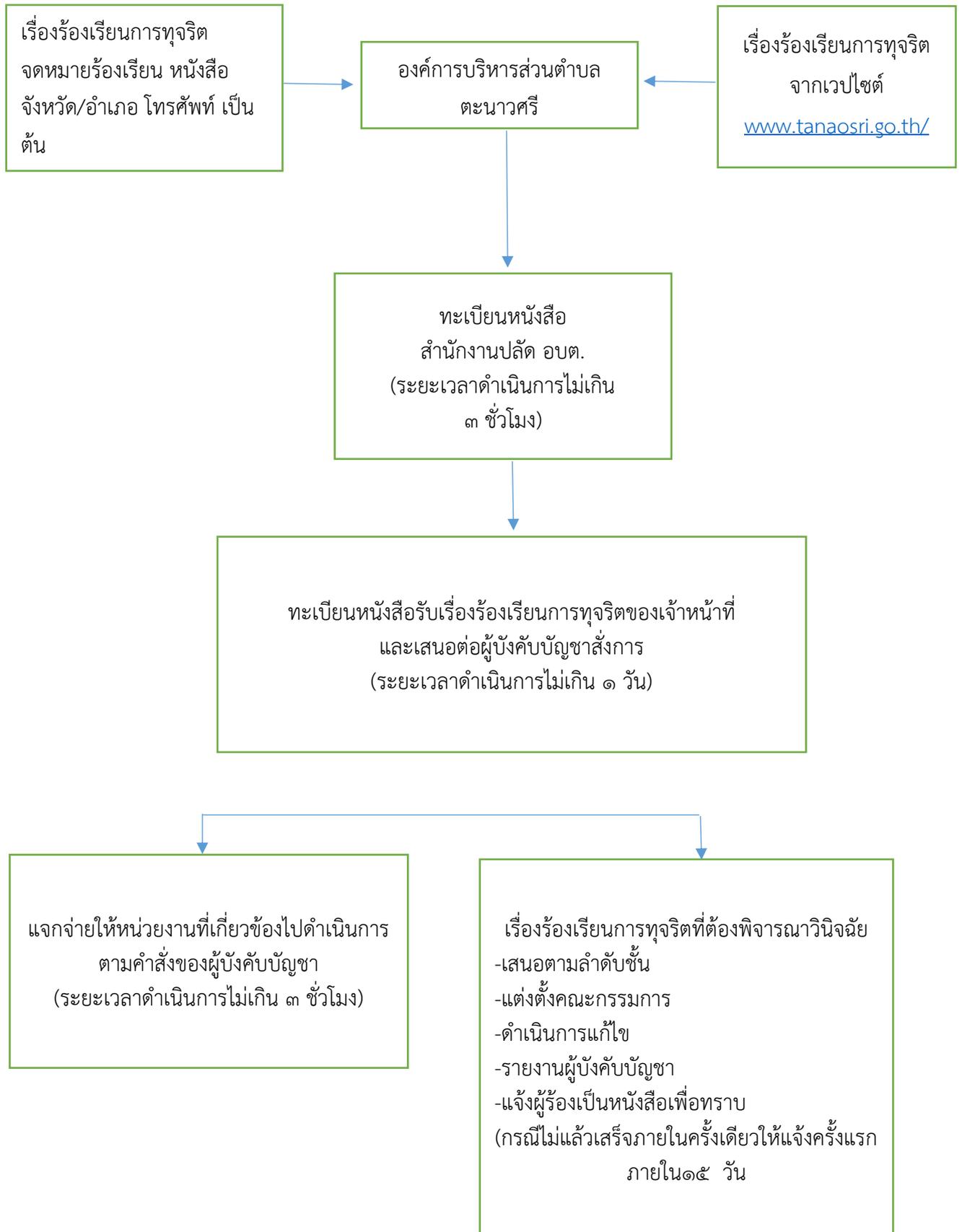
๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี)

๔.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๓๙๕๔๒๖

๔.๓ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี [www.tanaosri.go.th/](http://www.tanaosri.go.th/)

๔.๔ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี : เพจ อบต.ตะนาวศรี

## ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

๖.๒ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

## ๘. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๘.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน เรื่องที่จะมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องของผู้ร้อง ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

- ๑.การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒.การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓.ละเลยหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔.ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕.กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดต่อกฎหมาย

๘.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ชาติ หลักฐานแวดล้อม ที่ปรากฏชัดแจ้ง

๘.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง
- คำขอของผู้ร้องเรียนมา/ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ระบุวัน เดือน ปี พยานหลักฐาน พยานวัตถุ

๘.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรงให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรีทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราว  
ร้องเรียนการทุจริต



## แบบการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

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

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี

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

ขอเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียด ดังนี้

๑) ข้อเท็จจริงเบื้องต้น .....

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

๒) พยานหลักฐานเบื้องต้น .....

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

/จึงขอ...

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

.....

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

**หมายเหตุ** กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย

**ความเห็นของเจ้าหน้าที่**

-คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ .....

-คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ .....

**คำสั่ง/ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะนาวศรี**

.....

.....

.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง .....

วันที่ .....