

# คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตั้ง

## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

### ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ก. ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

ข. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

ง. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตอนดั่ง

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

(1) รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้  
เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล  
ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด  
พฤติการณ์การทุจริตและประพดติมิชอบ

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ๓.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓.๓ ทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓.๔ โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๐๙๖๒๕
- ๓.๕ โทรสาร ๐๔๓ - ๐๐๙๖๒๕
- ๓.๖ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนดั่ง : <https://www.dondang.go.th/index.php>
- ๓.๗ ทาง Email องค์การบริหารส่วนตำบลดอนดั่ง : [https://www.dondang.go.th/contact\\_form1.php](https://www.dondang.go.th/contact_form1.php)
- ๓.๘ ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลดอนดั่ง : [https://www.facebook.com/?locale=th\\_TH](https://www.facebook.com/?locale=th_TH)

(2) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๔.๑ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
- ๔.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๔.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ  
ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ
  - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
  - ๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

#### ๔.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๔.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๔.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๔.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

(3) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่อง

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๙-๖๒๕	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	

(4) ส่วนงานที่รับผิดชอบ

(5) ระยะเวลาดำเนินการ