

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมื่น  
อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๓
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๙. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๔
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในประเทศไทยถือเป็นปัญหาเรื้อรังที่นับวันยิ่งจะทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ เป็นปัญหาลำดับต้น ๆ ที่ขัดขวางการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เนื่องจากเกิดขึ้นทุกภาคส่วนในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นภาคการเมือง ภาคราชการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักถูกมองจากภายนอกสังคมว่าเป็นองค์กรที่เอื้อต่อการทุจริตคอร์รัปชันและมักจะปรากฏข่าวการทุจริตตามสื่อและรายงานของทางราชการอยู่เสมอ ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อกระแสการกระจายอำนาจ และความศรัทธาต่อระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยิ่ง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันมีผลในเชิงลบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้นมีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

#### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑. เพื่อให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

๒.๒. เพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้นเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๒.๓. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้นปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

#### ๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และรายงานผลการดำเนิน การติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

#### ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล

## ๕. คำจำกัดความ


“เจ้าหน้าที่”หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น

“ ทุจริต ”หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ ประพฤติมิชอบ ”หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

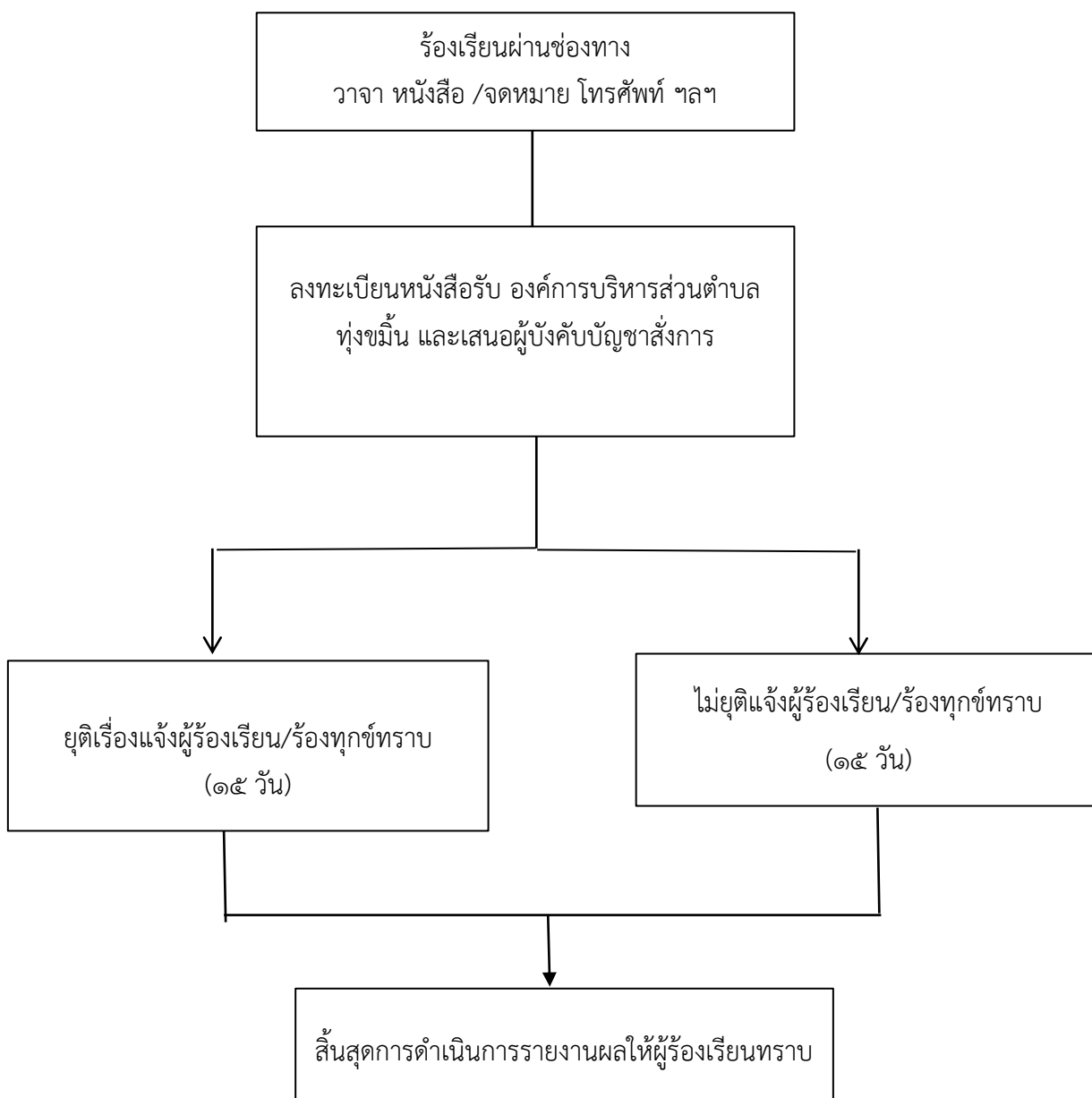
“ ข้อร้องเรียน ” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒.ทางไปรษณีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลทุ่งขมิ้น อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ๙๐๓๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐ ๗๔๓๘ ๕๑๑๔ ,๐๙ ๐๐๗๓ ๗๔๔๔	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๔.เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น : <a href="http://www.thungkhamin.go.th">http://www.thungkhamin.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๕.ร้องเรียนผ่านทาง QR Code 	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา



## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๘.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- คำขอของผู้ร้องเรียน
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ระบุวัน เดือน ปี
- ระบุพยานหลักฐาน เอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน  
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องพะวงกรณีไป

#### ๙.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
  - กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงและแจ้งการดำเนินงาน

ให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

- เจ้าหน้าที่ทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๑๐.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น อำเภอหนองบัว จังหวัดสงขลา

#### ๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น  
ทราบ

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ  
ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**ภาคผนวก**

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขี้ผึ้ง อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

เขียนที่ .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุ่งขี้ผึ้ง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขี้ผึ้ง ดังนี้

๑.ชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการร้องเรียน.....

ตำแหน่ง.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน .....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

รายละเอียด ( พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑. .... จำนวน.....ชุด

๒. .... จำนวน.....ชุด

๓. .... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)