



คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต  
อำเภอธารโต จังหวัดยะลา



# คำนำ

คู่มือแนวทางการดำเนินการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต จำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

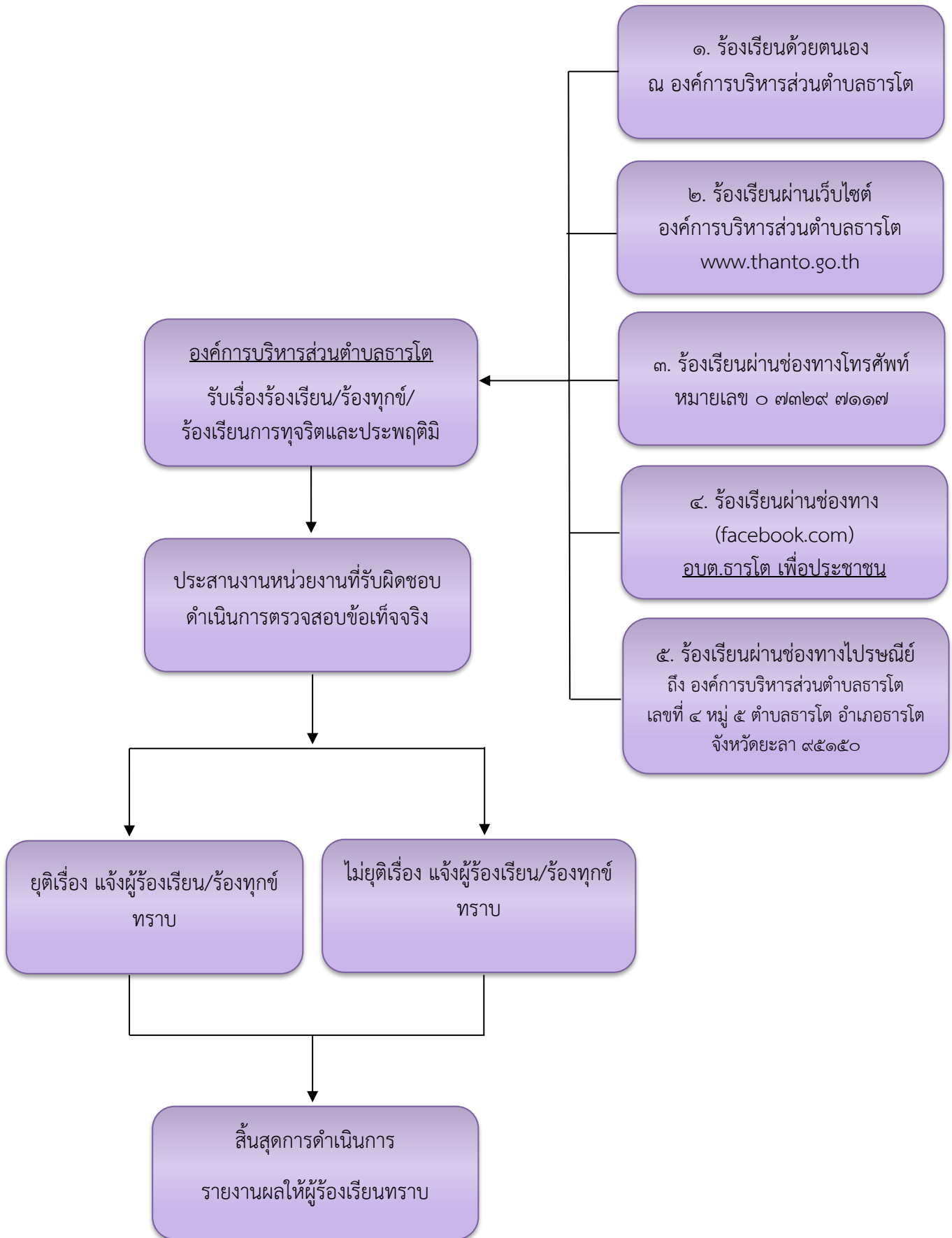
สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
บทนำ	๒
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	๖

## แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)
- ช่องทางที่ ๒ โทร ๐ ๗๓๒๙ ๗๑๑๗ ในวันและเวลาราชการ
- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.thanto.go.th](http://www.thanto.go.th)
- ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/อบต.ธารโต](http://www.facebook.com/อบต.ธารโต) เพื่อประชาชน
- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต เลขที่ ๔ หมู่ ๕ ตำบลธารโต อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ๙๕๑๕๐

### วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เรงรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้อยู่คำเบื้องต้น และใช้ขอความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต

๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เขาสุกระบวนยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น วาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ** งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง
  - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
  - กรณีเรื่องไม่ยุติ
    - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
    - ๒) แจงการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

### การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอรองเรียนลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประจำปี

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๒๙ ๗๑๑๗	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.thanto.go.th	ทุกวัน	-
๔. ทาง www.facebook.com/อบต.ธารโต เพื่อประชาชน	ทุกวัน	-
๕. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วน ตำบลธารโต เลขที่ ๔ หมู่ ๕ ตำบลธารโต อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ๙๕๑๕๐	ทุกวัน	-



## หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....  
ที่อยู่.....  
โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ขอกล่าวหา/ขอร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด: .....

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

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

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

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

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

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน .....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ