



**คู่มือแนวทางการปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบ**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม
อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารสวนตำบลท่าตูม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารสวนตำบลท่าตูม ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารสวนตำบลท่าตูม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
บทที่ ๕ สารระสำคัญของหนังสือร้องเรียน	๕

ภาคผนวก แบบฟอร์มหนังสือเรื่องร้องเรียนการทุจริต แบบรายงานสถิติการร้องเรียนการทุจริต

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับ แจงเบาะแสและ เรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จากของทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ทั้ง ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ เลขที่ ๑๑๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๑๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๗๑ ๕๖๒๓ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๖๗๑ ๕๖๒๒
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม
- ๕) เว็บไซต์ www.thatoom.go.th
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม ๐๘ ๙๘๑๒ ๑๕๑๙

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์วาดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสานเร่งรัดและกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องต้องรู้)

๑. ใชถอยคำหรือขอความสุภาพประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น
 - ๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน
 - ๓) รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
 - ๔) วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ
 - ๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานหลักฐาน พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

คำแนะนำการร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้กล่าวหา
 ๒. ชื่อ - สกุล ตำแหน่งและสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา
 ๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การกระทำตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่า มีอะไรบางอย่าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร
 ๔. ควรกรอกรายละเอียดในส่วนข้อ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้กล่าวหาที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาหรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ
- ทั้งนี้ กรณีผู้กล่าวหาไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดเจน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทาง ต่าง ๆ ขององค์การบริหารสวนตำบลท่าตูม โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. งานการเจ้าหน้าที่ /งานนิติการ (ในฐานะผู้รับผิดชอบ) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ตามช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารสวนตำบลหนองปลาไหล ได้ออกประกาศกำหนด

๒. เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- **กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน**

- **กรณีเรื่องไม่ยุติ**

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๔. เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหาร

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อสกุลที่อยู่หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอเรื่องเรียนลงสมุดบันทึก
ขอเรื่องเรียน

๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๔. ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการ
ร้องเรียน ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๖๗๑ ๕๖๒๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.thatoom.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก อบต.ท่าตูม ๐๘ ๙๘๑๒ ๑๕๑๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ thatoom_๑๑@hotmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

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

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... ศาสนา.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์..... Line.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน/นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการกล่าวหา/ร้องเรียน.....

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

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง
(.....)

หมายเหตุ : ข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

แบบรายงานขอมูลสถิติการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

เรียน นายกองการการบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๖				
พฤศจิกายน ๒๕๖๖				
ธันวาคม ๒๕๖๖				
มกราคม ๒๕๖๗				
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗				
มีนาคม ๒๕๖๗				
เมษายน ๒๕๖๗				
พฤษภาคม ๒๕๖๗				
มิถุนายน ๒๕๖๗				
กรกฎาคม ๒๕๖๗				
สิงหาคม ๒๕๖๗				
กันยายน ๒๕๖๗				
รวม				

(ลงชื่อ) _____ ผู้รายงาน
 (_____)
 ตำแหน่ง.....

<p style="text-align: center;">ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">(ลงชื่อ) (นางกฤษณา พรพิมล) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม</p>	<p style="text-align: center;">ความเห็นของนายกองการการบริหารส่วนตำบลท่าตูม</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">(ลงชื่อ) (นายสมคิด ต้นทางกุล) นายกองการการบริหารส่วนตำบลท่าตูม</p>
--	--