



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

คำนำ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมให้ดียิ่งขึ้น

สำนักปลัด

งานบริหารงานทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	
บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
หลักเกณฑ์การรับร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓	
กระบวนการพิจารณา	๔
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริต	๕
บทที่ ๔	
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มการรับรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมจึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

บทที่ ๒

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการ เสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำความผิดหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

๖. ผู้รับผิดชอบ

หัวหน้าสำนักปลัด สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

๗. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๗.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
อำเภอท่งลี่ จังหวัดเลย ๒๔๑๗๐ โทร. ๐-๘๑๘๗-๒๐๗๙-๓

๗.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ WWW.Namkham.go.th

๗.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook `องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

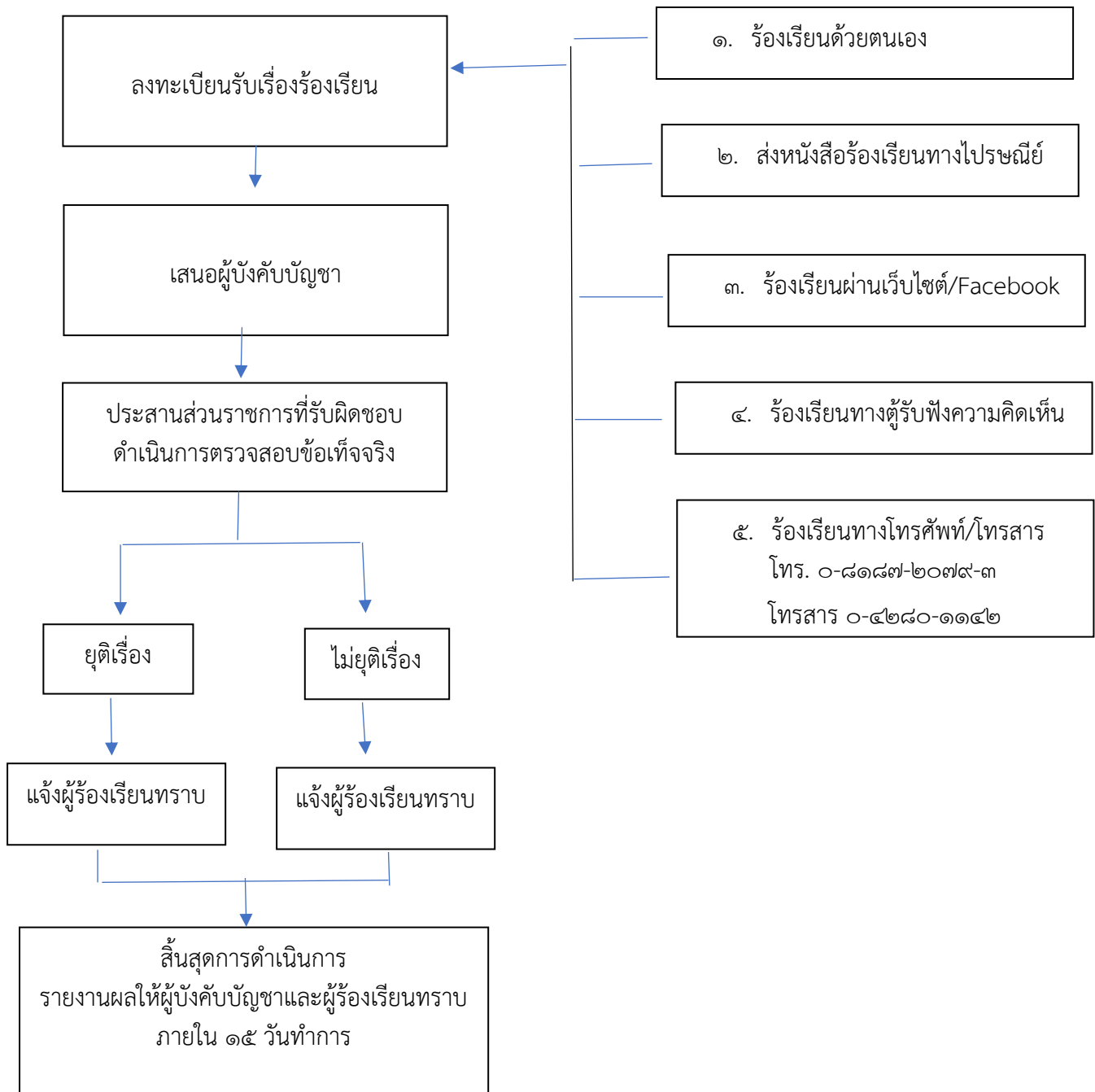
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลน้ำแคม ครู บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลน้ำแคม ครู บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอ
๒. คณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล ครู บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะข้อครหาที่ให้อำนาจพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้
๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาได้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจความเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมและยุติเรื่อง
๖. ในการพิจารณาได้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจนข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง
๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

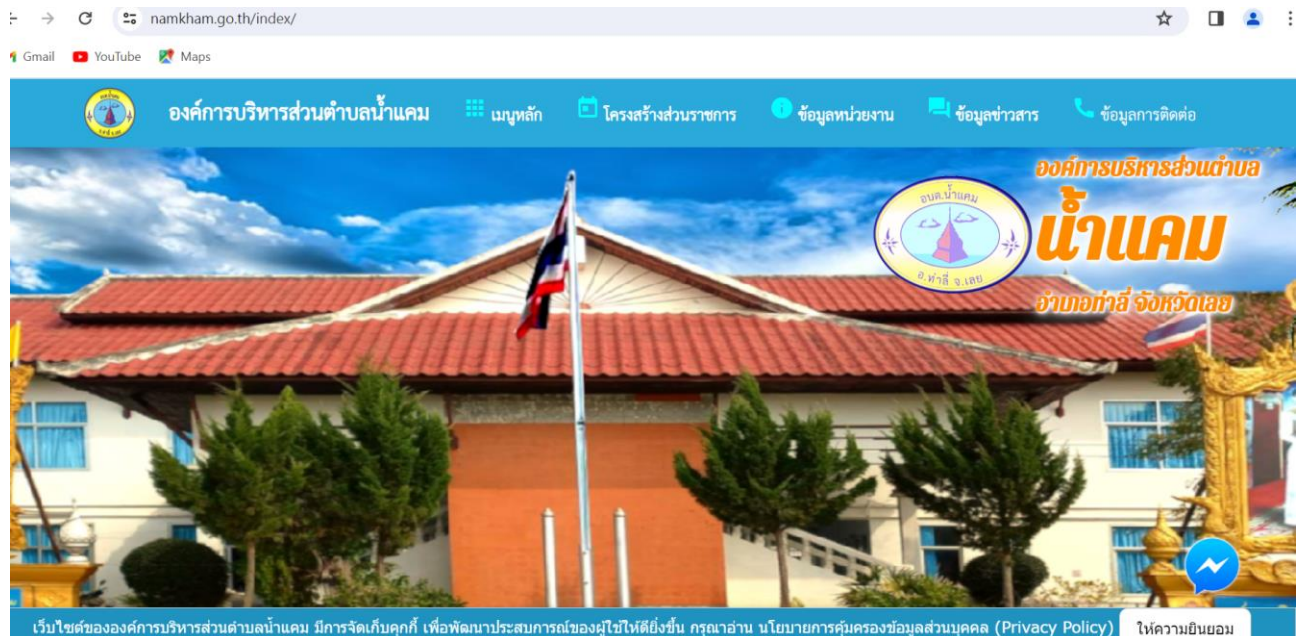
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน/แก้ไข	หมายเหตุ
๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน สามวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๒.ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	จันทร์-ศุกร์ เวลาทำการ	ภายใน สามวันทำการ	เว้นวันหยุดราชการ
๓.ร้องเรียนทางไปรษณีย์	จันทร์-ศุกร์ เวลาทำการ	ภายใน สามวันทำการ	-
๔.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Facebook	จันทร์-ศุกร์ เวลาทำการ	ภายใน สามวันทำการ	-
๕.ร้องเรียนผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น	จันทร์-ศุกร์ เวลาทำการ	ภายใน สามวันทำการ	-



ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลาง (อีเมลกลาง) : 6420803@dla.go.th

 องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

อีเมล : 6420803@dla.go.th
โทรศัพท์ : 08-1872-0793 โทรสาร : 042810207

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
ดูแผนที่ขนาดใหญ่

วิทยาลัยชุมชนกลุ่ม
แปรรูปข้าวบ้านน้ำ...

องค์การบริหาร
ส่วนตำบลน้ำแคม

วัดศรีชุมพู

ร้าน ส.ทวีทรัพย์

Google

แผนที่เปิดให้ดู ข้อมูลแผนที่ ©2024 ข้อมูลแผนที่ รายการข้อผิดพลาดของแผนที่

แบบคำร้อง
ขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้

แบบคำร้อง
ขอรับบริการถังขยะ

แบบคำร้องขอซ่อมไฟฟ้า
โคมไฟฟ้าสาธารณะ

จ้องคิวออนไลน์
เพื่อเข้ารับบริการจากหน่วยงาน

แบบ online/ข้อมูลข่าวสาร

ITA (2023)
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารปี 2566

ถาม-ตอบ Q&A
สอบถามข้อมูลต่างๆ online

ร้องเรียน
ออนไลน์ Online

ช่องทางารรับฟัง
ความคิดเห็นจากประชาชน

สมุดเยี่ยม
ลงชื่อเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

ศูนย์บริการ
ข้อมูลข่าวสาร

สายตรง
ผู้รับสาร

กระดานสนทนา
แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจ

แบบสำรวจ
ความคิดเห็น

ร้องเรียนการทุจริต
เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบ online

e-service
ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือ

f ค้นหาบน Facebook:        

 **องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำ
แคม อ.ท่าลี่ จ.เลย**
เพื่อน 125 คน

[+ เพิ่มลงในสตอรี่](#)
[แก้ไขโปรไฟล์](#) 

[โพสต์](#) [เกี่ยวกับ](#) [เพื่อน](#) [รูปภาพ](#) [วิดีโอ](#) [การเช็คอิน](#) [เพิ่มเติม](#) 

แนะนำตัว
[เพิ่มคำอธิบายตัวเอง](#)
 เคยทำงานที่ รับราชการ
[แก้ไขรายละเอียด](#)

 คุณกำลังคิดอะไรอยู่

 วิดีโอถ่ายทอดสด  รูปภาพ/วิดีโอ  เหตุการณ์ในชีวิต

โพสต์ [ตัวกรอง](#) [จัดการโพสต์](#)

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

ชื่อผู้ร้อง.....
หมายเลขบัตรประชาชน.....
วัน/เดือน/ปี เกิดอายุ.....ปี อาชีพ.....
ที่อยู่.....
โทรศัพท์
E-Mail/ ID Line.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม พิจารณาตรวจสอบ/ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา ดังต่อไปนี้

๑.....

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

๒.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสาร/หลักฐาน ประกอบการร้องเรียน ดังนี้

๑).....จำนวน.....ฉบับ

๒).....จำนวน.....ฉบับ

๓).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

*****ข้อมูลของผู้ร้องเรียน จะถูกเก็บเป็นความลับ*****