



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย

คำนำ

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

สำนักปลัด

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
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
บทที่ ๔	
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมเป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมจึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤตินิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

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

วัตถุประสงค์

๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ 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. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย 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 ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอลำทะลุ จังหวัดเลย ๒๔๑๗๐ โทร. ๐-๘๑๘๗-๒๐๗๔-๓

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ WWW.Namkham.go.th

๕.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

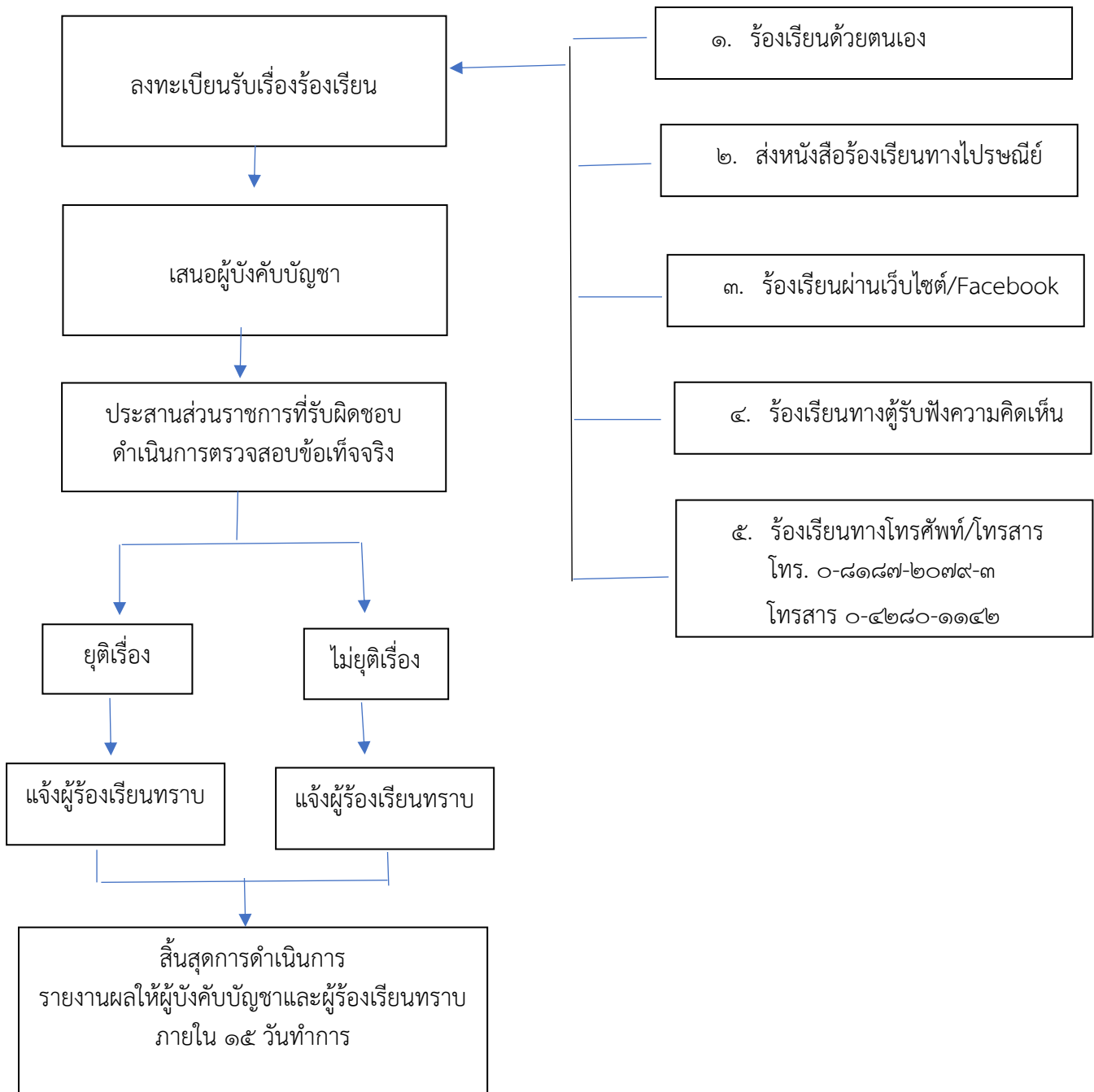
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลน้ำแคม ครู บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลน้ำแคม ครู บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอ
๒. คณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล ครู บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้
๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลน้ำแคม เพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้
๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจความเห็นเสนอนายกองการบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลน้ำแคมและยุติเรื่อง
๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง
๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวันเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

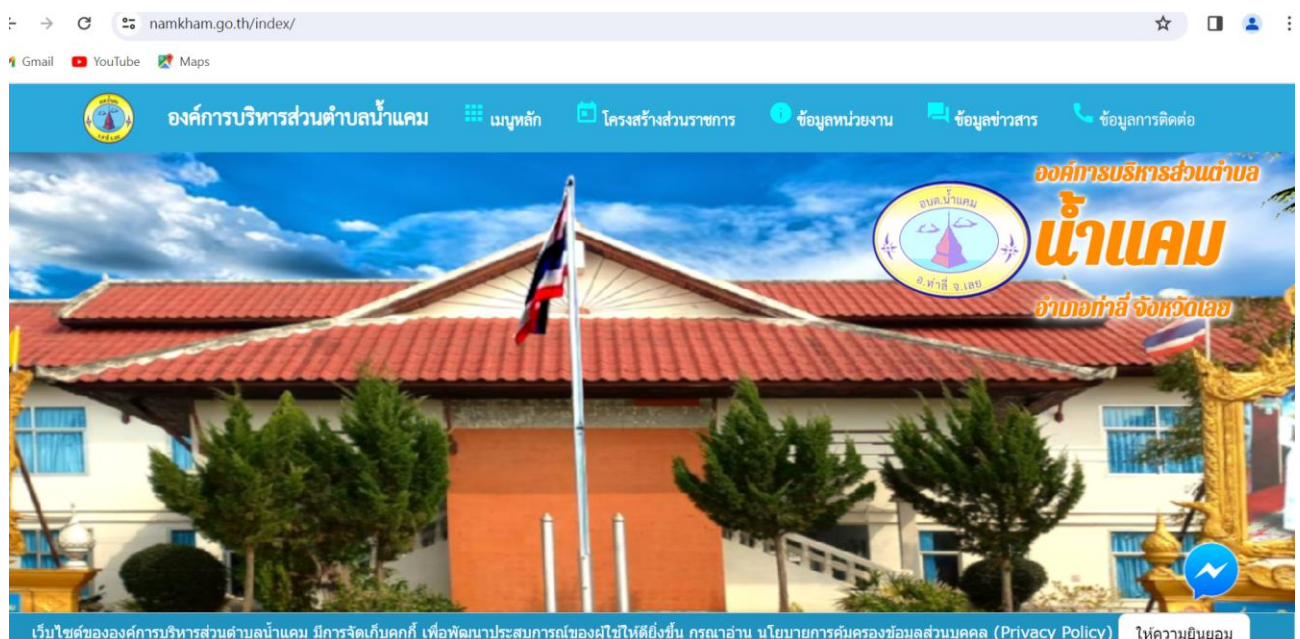
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



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.ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น	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 ราชบัณฑิตยสถานของแผนที่

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
ผู้บริหาร

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 ราชการ
[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*****