



# คู่มือ

การปฏิบัติงานกระบวนการ  
จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

\*\*\*\*\*

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
องค์การบริหารส่วนตำบลพะเมนชัย  
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย แก้ไขปัญหาการทุจริตและพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานกฎหมายและคดีจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
ขอบเขต	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบคำร้อง	๕

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน รับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย โดยปฏิบัติตามคู่มือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

### ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

### ๕. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะกำหนดขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย โดยมีขอบเขตตั้งแต่คำจำกัดความ หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการพิจารณาการดำเนินการ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการดำเนินการให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัยทราบ

### ๖. วัตถุประสงค์

๖.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย มีกระบวนการการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖.๔ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ทะเมนชัยอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลและสร้างความไว้วางใจให้ประชาชนในการแจ้งเบาะแสกการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๗. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และเป็นผู้เสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย หรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๘.๑ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๘.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตอื่น ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง

## ๙. ช่องทางการร้องเรียน

๙.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย

๙.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น (ตู้แดง) ตั้งอยู่ที่ด้านหน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย

๙.๓ ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย [www.tmc.go.th](http://www.tmc.go.th)

๙.๔ ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ทางเพจ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย <https://www.facebook.com/abttamenchai>

๙.๕ ยื่นร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งเอกสารถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย ที่ทำการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย หมู่ที่ ๑๕ ตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐

๙.๖ ยื่นร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๗๔๕ - ๖

#### ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๑๐.๒ ร้องเรียนต้องเป็นความจริงที่มีมูลเหตุ ไม่ได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล  
อื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ร้องเรียนต้องมีข้อมูลอย่างน้อยประกอบด้วย ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงระยะเวลาในการ  
กระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

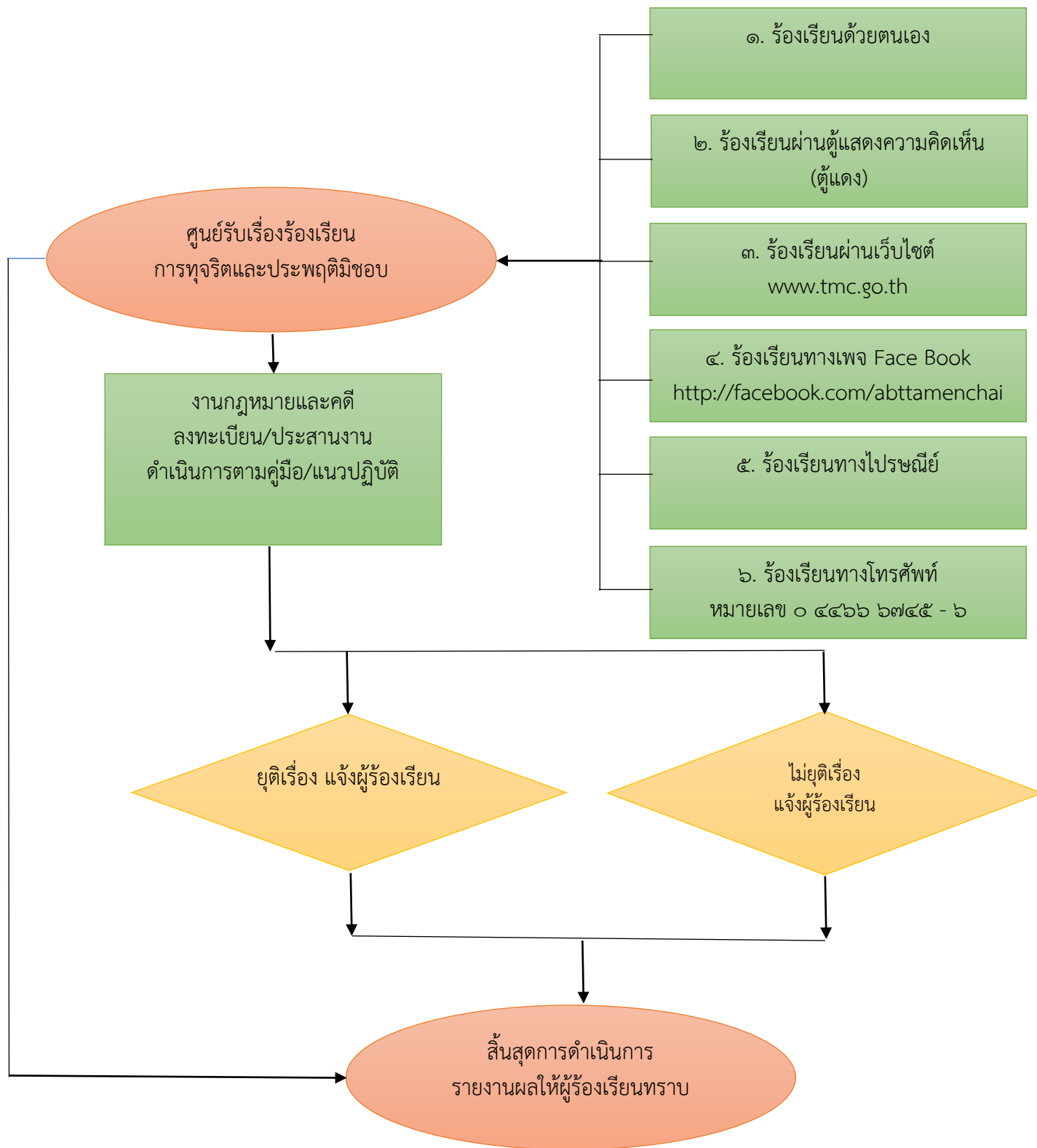
๑๐.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของ  
เจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย

๑๐.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นหลักฐาน

#### ๑๑. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางผู้รับความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.tmc.go.th">www.tmc.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจ Face Book <a href="https://www.facebook.com/abttamenchai">https://www.facebook.com/abttamenchai</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์



## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย

## ๑๓. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑๓.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย

๑๓.๒ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัยเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๑๓.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัยว่ามีการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบตามข้อร้องเรียนหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามเรื่องร้องเรียนให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัยยุติเรื่อง

๑๓.๔ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้บุคคลที่ถูกกล่าวหาได้พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมให้ความคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัยตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

๑๔.๓ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๐. แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน /

แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเม่นชัย พิจารณาดำเนินการ

ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

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

ช่วงเวลากระทำความผิด.....

.....  
.....

เอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

๑).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๒).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๓).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๔).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

๕).....จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริง

ทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(.....)

**\*\* ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ \*\***