



**คู่มือการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง  
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่**



## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนอันเกิดประโยชน์สูงสุดและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดงจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น โดยรวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดงบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อพี่น้องประชาชน

สำนักปลัด

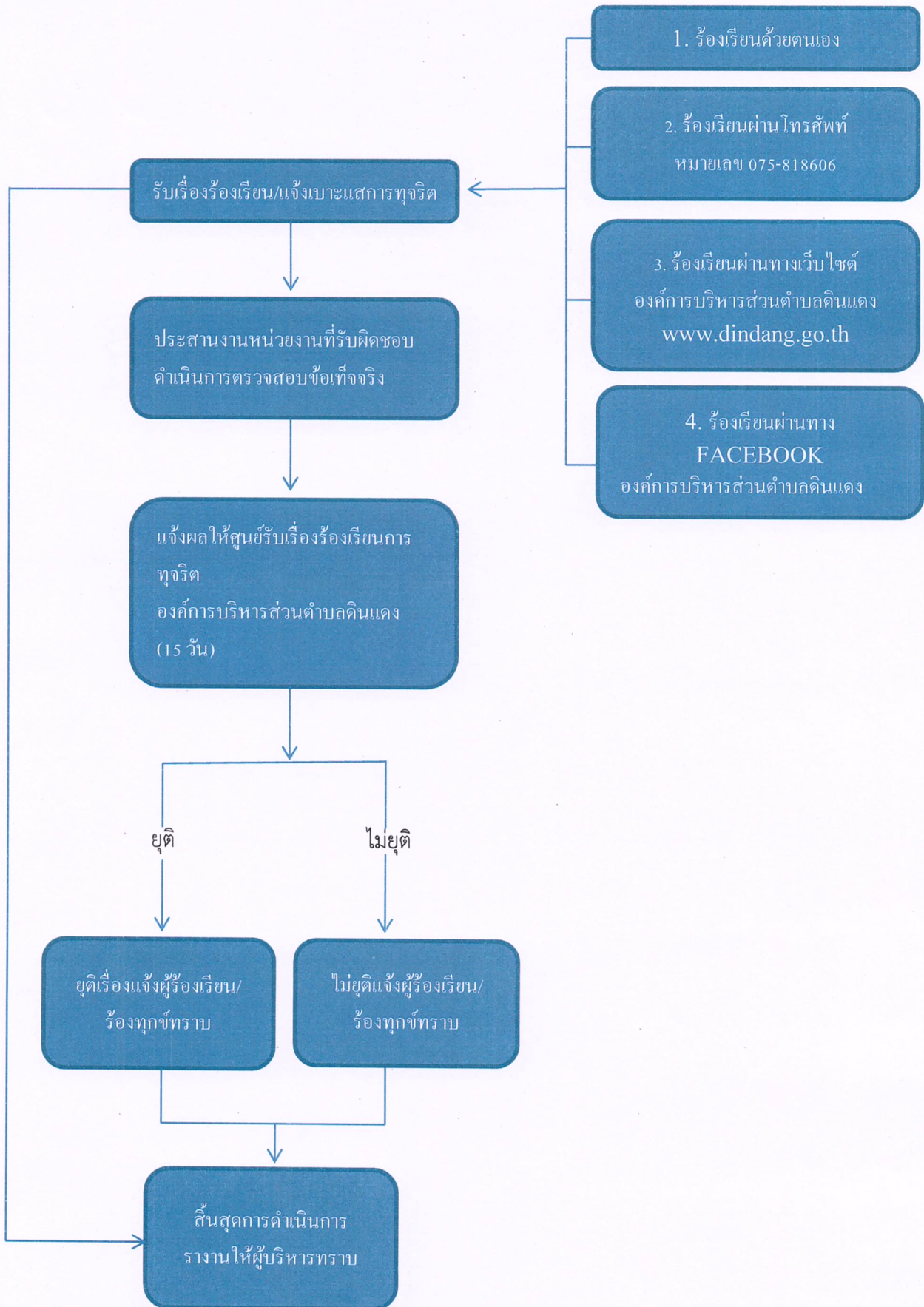
องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

## สารบัญ

บทที่	เรื่อง	หน้า
๑	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๒	บทนำ	๒
๓	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๕	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
๖	แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	๖

บทที่ ๑.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดงทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการส่วนตำบลดินแดงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

### ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลดินแดง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดงใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและทราบถึงกระบวนการ

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

#### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประจำปี

บทที่ ๕  
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๗๕-๘๑๘๖๐๖ /นายกอบต.ดินแดง ๐๘๙-๕๙๐๒๐๔๒	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.ดินแดง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.dindang.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Email: dindang_๖๐@hotmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลดินแดง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	



บทที่ ๖

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
นามสกุล.....  
จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....  
รายละเอียด:: .....  
.....  
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....  
เหตุการณ์โดยย่อ :: .....  
.....  
.....  
.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต  
.....  
.....  
.....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....  
.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ