

คู่มือ  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลเก่าจิว  
อำเภอลาด จังหวัดขอนแก่น

## ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

### ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ก. ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

ข. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

ง. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก่จิว

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกจากเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๕ ข้อมูลที่ต้องระบุในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องเรียนควรให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและชัดเจนตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๒.๕.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียน

● ระบุตัวตน ชื่อ - สกุล และตำแหน่งของผู้ถูกร้อง (หากไม่ทราบชื่อจริง ให้ระบุชื่อเล่น หรือลักษณะรูปร่างที่เด่นชัด)

- หน่วยงาน สังกัดหรือกองงานที่ผู้ร้องปฏิบัติหน้าที่อยู่

๒.๕.๒ รายละเอียดวันและเวลาที่เกิดเหตุ

- ระบุช่วงเวลา : วันที่ เดือน และปี พ.ศ. ที่เกิดเหตุการณ์ขึ้น
- ความต่อเนื่อง : หากเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นหลายครั้ง ให้ระบุช่วงเวลาเริ่มต้นจนถึง

ครั้งล่าสุด

๒.๕.๓ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ลักษณะการกระทำ : มีการเรียกรับผลประโยชน์ (เงินหรือสิ่งของ) การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือการใช้อำนาจในทางมิชอบอย่างไร
- สถานที่เกิดเหตุ : ระบุสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์ชัดเจน
- มูลเหตุจูงใจ : (ถ้าทราบ) เช่น เพื่อแลกกับการอนุมัติโครงการ หรือ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่พวกพ้อง

๒.๕.๔ พยานหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

การมีหลักฐานจะช่วยให้คำร้องมีน้ำหนักมากขึ้น เช่น

- เอกสาร : สำเนาสัญญา ใบเสร็จ หรือบันทึกข้อความ
- สื่อดิจิทัล : ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ ไฟล์เสียงบันทึกสนทนา หรือภาพหน้าจอแชท (Line/Facebook)
- พยานบุคคล : ระบุชื่อบุคคลที่เห็นเหตุการณ์หรือทราบเรื่องราว (ถ้ามี)

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓.๓ ทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓.๔ โทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๙๘๗๑

๓.๕ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเก่าจิว : <http://www.kaongiw.go.th>

๓.๖ ทาง Email องค์การบริหารส่วนตำบลเก่าจิว : [kaongiw.obt@gmail.com](mailto:kaongiw.obt@gmail.com)

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ

ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๔.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

การทุจริตประจำปี

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๙๘๗๑	ทุกวันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกวันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด	ภายใน ๑ วันทำการ	