

# คู่มือ

## การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม



**ต่อต้าน  
คอร์รัปชัน**  
ACT NOW : ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายดานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

## การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติวาทดวยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายดานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

### วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาดหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

**หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ขั้นตอนในและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ➤ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑.๔ ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง

๑.๕ ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### ๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นเฉพาะเรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

### ➤ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและเวลา/สถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

➤ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้น รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้อบรมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

➤ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท้ายหาดทราบทุกไตรมาส

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

**ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

๒. ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด เลขที่ ๙๘ หมู่ที่ ๔ ตำบลท้ายหาด อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม รหัสไปรษณีย์ ๗๕๐๐๐

๓. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๗๖๗๒๒๕ โทรสารหมายเลข ๐๓๔-๗๖๗๒๒๕ ต่อ ๗๐๑

๕. ทาง [www.thaihad.go.th](http://www.thaihad.go.th) หรือ Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

๖. สายตรง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ๐๘๙-๐๔๐๘๘๗๖

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔ ๗๖๗๒๒๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ทางเว็บไซต์ <a href="http://www.thaihad.go.th">www.thaihad.go.th</a> Facebook: อบต.ท้ายหาด จ.สมุทรสงคราม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. สายตรงนายกองค้การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ๐๘๙-๐๔๐๘๘๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ สังกัดสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด โทร ๐๓๔ ๗๖๗๒๒๕

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

