

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจนถึงประชาชน เพื่อเป็น เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรทุกระดับ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาประเทศชาติ ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
แบบหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ	๔
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕

หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ภาคเครือข่ายและประชาชน ในด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานและ ติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒.๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้องเรียน) หรือหน่วยงาน ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๒.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียน ...

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่คุณร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาโดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ กรณีเรื่องยุติ

๓.๒.๑ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓ กรณีเรื่องไม่ยุติ

๓.๓.๑ ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๓.๓.๒ แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๓ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

ขั้นตอนหลัก	รายละเอียด	ระยะเวลา (วัน)
ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ	๑
เจ้าหน้าที่ดำเนินการ	รับเรื่องร้องเรียน	๒
	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
กรณีเรื่องยุติ	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน"	๑๕
กรณีเรื่องไม่ยุติ	ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง"	๒
	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน"	๑๕
	จัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้บริหาร"	๒

๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน ...

๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ - รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๘๙-๖๐๓๐	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ต.ห้วยทับมอญ อ.เขาชะเมา จ.ระยอง ๒๑๑๑๐	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ
๔. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.khaochamao.go.th	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ
๕. ทางอีเมล saraban@khaochamao.go.th	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ
๖. ทางเฟสบุ๊ก ระบบ messenger www.facebook.com/khaochamao.sao	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ
๗. ทางไลน์	ทุกวัน	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน	ในวัน-เวลา ราชการ เว้น วันหยุดราชการ



ผู้รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

แบบหนังสือข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด:

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเรียน จำนวน.....ฉบับ/ชุด

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

*สถานที่ติดต่อกลับ ::

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้าให้ข้อมูล อันเป็นเท็จ ไม่เป็นข้อความจริง ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ข้าพเจ้ายินยอมให้บุคคลที่ข้าพเจ้าได้กล่าวถึง รวมถึง หน่วยงาน เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกฎหมายกับข้าพเจ้าได้ทุกประการ

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน

(

)

** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ”

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ที่อยู่ : เลขที่ 242 หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
รหัสไปรษณีย์ 21110

โทรศัพท์ : 0-3899-6107

โทรสาร : 0-3899-6030



: www.khaochamao.go.th



: saraban@khaochamao.go.th



: www.facebook.com/khaochamao.sao



: [khao_cha_mao](https://www.tiktok.com/@khao_cha_mao)



: www.youtube.com/@khaochamao



: [@795cvpdf](https://www.line.me/tv/795cvpdf)