



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม  
อำเภอจุนจังหวัดพะเยา

โทร. ๐๕๔ ๔๒๐๖๗๖

<https://huayyangkham.go.th>

## คำนำ

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/การรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน /กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรมและปฏิบัติงานตามมาตรฐานสอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นภายใต้หลักธรรมาภิบาล

งานนิติการ สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม

**คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม อำเภอจุน จังหวัดพะเยา**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานบริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภารกิจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่พี่น้องประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวกรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงามจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม เลขที่ ๖๖๖ หมู่ที่ ๖ ตำบลห้วยยางงาม อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

**๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต / การรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และรับเรื่องปัญหาเรื่องความเดือดร้อน ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องทุจริต

๔.๑ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต/รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งประสาน เร่งรัด และกำกับหน่วยงานในสังกัด

๔.๒ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานผู้กำกับดูแลและองค์กรอิสระ ร่วมกันขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริต

๔.๓ ติดตามประเมินผล และรายงานสรุปผลการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียนรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขามมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ และมีการเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการทราบกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางในการดำเนินงาน

## ๖. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

#### ๘. หลักเกณฑ์การเสนอเรื่องร้องเรียน

๘.๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (๑) มีการละเลยต่อหน้าที่ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่กฎหมายกำหนด
- (๒) มีการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร เป็นเหตุให้เดือดร้อน หรือเกิดเสียหาย
- (๓) มีการกระทำความผิด หรือกระทำทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๔) เรื่องอื่นๆ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมตามที่กำหนดว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของอบต.

๘.๒ เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุและสามารถสืบหาพยานหลักฐานได้ มีได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๘.๓ การใช้บริการร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง และได้รับความเดือดร้อน เสียหายจากเรื่องที่ร้องเรียน

๘.๔ ในการแจ้งเรื่องที่ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- (๑) วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่มีการทุจริต

หรือประพฤตินิยมชอบในเรื่องใด หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

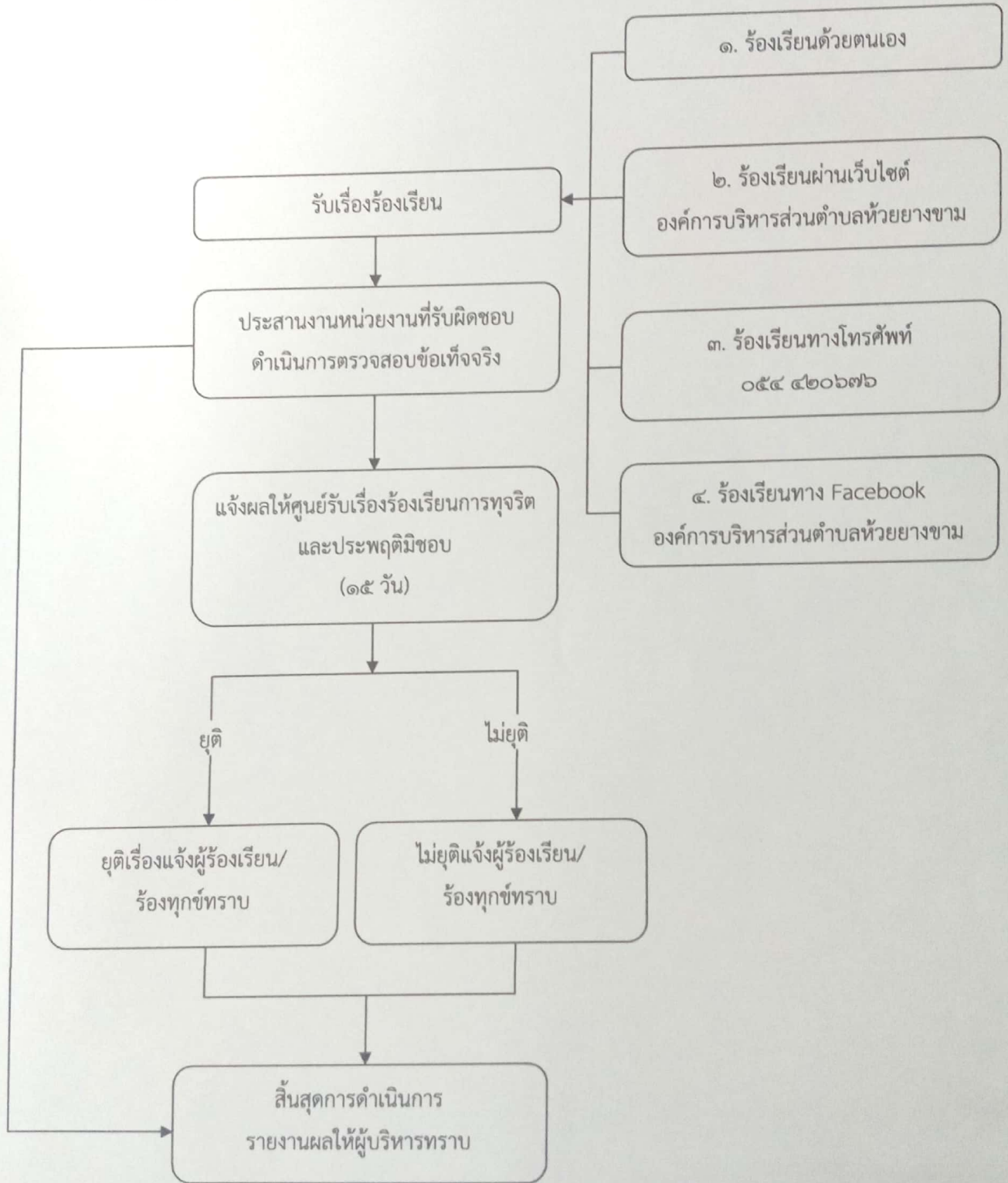
(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

#### ๙. เรื่องร้องเรียน ที่อาจไม่รับพิจารณา

๙.๑ คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ต่อการสร้างความวุ่นวาย

๙.๒ คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือมีหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

### ๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน /การแจ้งเบาะแส จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงามโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔ ๔๒๐ ๖๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหา

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด แล้วรายงานผลการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ทราบ ภายใน ๒ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้รายงานให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รายงานผู้บริหารทราบ และรายงานผลดำเนินการหรือแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหามให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายในกำหนด ๑๕ วัน ทำการ

๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จทุกสิ้นเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

# แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม  
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พย ๕๖๑๕๐

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ /แจ้งเบาะแส

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
อาชีพ.....สังกัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ  
พนักงาน ลูกจ้าง ในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางขาม เพื่อให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือ  
และแก้ไขปัญหาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบตามข้างต้น  
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....
- ๒).....จำนวน.....
- ๓).....จำนวน.....
- ๔).....จำนวน.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)



เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม

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

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม

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

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางงาม