



## คู่มือแนวทาง

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก  
อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

## คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรทุกระดับเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก

ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรมควบคู่ควบกับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
แบบรายงานสถิติการร้องเรียนการทุจริต	

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. สามารถยื่นร้องเรียนด้วย ตนเองได้ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๙๐-๙๓๕๒
๓. ทางเว็บไซต์หน่วยงานที่ <https://www.muakleksao.go.th>
๔. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [admin@muakleksao.go.th](mailto:admin@muakleksao.go.th)
๕. ทางเฟสบุค อบต.มวกเหล็ก <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๗๗๐๔๑๘๑๐๙๐&mibextid=LQQJ๔d>

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อเพิ่มความมั่นใจกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับเรื่องร้องเรียนทุกขอยางครบถ วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๒.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งละครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสานเร่งรัดและกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### ๒.๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องต้องรู้)

๒.๒.๑ ใ้ช้อยคำหรือข้อความสุภาพประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ขอเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลขอเท็จจริง ชวงเวลาการกระทำความผิด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนต้องได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมา จากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก

๒.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เขาลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้กรณีอยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะ

## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็กโดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ สำนักปลัด (ในฐานะผู้รับผิดชอบ) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ตามช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็กได้ออกประกาศกำหนด

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่ (ผู้รับผิดชอบ) จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริต

และประพจน์มิชอบเสนอผู้บริหาร

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดข้อมูลที่อยู่หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งให้คณะกรรมการทราบภายใน ๗ วัน เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๓.๕ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก

## บทที่ ๔ ช่องทางการรับเรื่องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	หมายเหตุ
สามารถยื่นคำร้องด้วยตนเองได้ที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๖๙๐-๙๓๕๒	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
ทางเว็บไซต์หน่วยงานที่ <a href="https://www.muakleksao.go.th">https://www.muakleksao.go.th</a>	ทุกวัน	-
ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ <a href="mailto:admin@muakleksao.go.th">admin@muakleksao.go.th</a>	ทุกวัน	-
ทางเฟสบุค อบต.มวกเหล็ก <a href="https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๗๐๔๑๘๑๐๙๐&amp;mibextid=LQQJ๔d">https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๗๗๐๔๑๘๑๐๙๐&amp;mibextid=LQQJ๔d</a>	ทุกวัน	-

**ภาคผนวก**



เลขที่รับ...../.....  
วันที่.....  
เวลา.....

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้อง.....นามสกุล.....  
ที่อยู่.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....LINE.....  
E-mail.....

ขอกล่าวหา/ข้อร้องเรียน  
(เรื่อง).....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้เพื่อให้นายกองคการบริหารสวนตำบลมวกเหล็ก พิจารณาดำเนินการ ดังนี้  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑ .....จำนวน ..... ชุด
- ๒ .....จำนวน ..... ชุด
- ๓ .....จำนวน ..... ชุด

(ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง  
(.....)  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา..... น.

(ลงชื่อ ..... ผู้ร้อง  
(.....)

แบบรายงานขอมูลสถิติการลงทะเบียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

องค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

\*\*\*\*\*

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๖				
พฤศจิกายน ๒๕๖๖				
ธันวาคม ๒๕๖๖				
มกราคม ๒๕๖๗				
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗				
มีนาคม ๒๕๖๗				
เมษายน ๒๕๖๗				
พฤษภาคม ๒๕๖๗				
มิถุนายน ๒๕๖๗				
กรกฎาคม ๒๕๖๗				
สิงหาคม ๒๕๖๗				
กันยายน ๒๕๖๗				
รวม				

(ลงชื่อ) ..... ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก ..... ..... ..... (ลงชื่อ) (นายอุทัยวุฒิ ตันเรือง) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก	ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก ..... ..... ..... (ลงชื่อ) (นายเจตต์ ชำพลอย) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมวกเหล็ก
---	---

