

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่อง จะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้ บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่หรือช่องทางเว็บไซต์

<http://www.thungtor.go.th> โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๙๐๗๔๗

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการอบต. ทุกต่อ
๒. ร้องทุกข์ ร้องเรียนทางจดหมาย
๓. ร้องทุกข์ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๒๙๐๗๔๗
๓. ร้องทุกข์ ร้องเรียนกล่องรับเรื่องหน้าอบต. ทุกต่อ
๔. ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่าน เว็บไซต์ <http://www.thungtor.go.th>

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปลความเห็นเสนอและจัดหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### การรับและตรวจข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

หนังสือร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/ นางสาว) .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นหนังสือร้องเรียนต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งต่อ ว่า

(นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....

มีพฤติการณ์ทุจริตต่อหน้าที่ ดังข้อความต่อไปนี้ (วัน เวลา สถานที่เกิดเหตุ พร้อมแนบพยานหลักฐาน ประกอบ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



