



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล  
ที่ ๕๒๒/๒๕๖๖  
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ขึ้นภายในหน่วยงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

นายสุพันธุ์พิพล เคนเหลื่อม ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑) จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- (๒) รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ยื่นเป็นเอกสาร ผ่านเว็บไซต์และทางโทรศัพท์
- (๓) ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
- (๔) แจ้งผลดำเนินการตอบผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน
- (๕) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสุภาภรณ์ นิลประทีปปริชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล  
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

\*\*\*\*\*

ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเลมีช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล <http://www.huatalae.go.th>
- ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๖๓ ๗๔๒ ๕๗๙๕ และ ๐ ๔๔๘๕ ๙๔๐๑
- ๔) ร้องเรียนผ่านทาง [www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล](http://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล)
- ๕) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล เลขที่ ๓๒ หมู่ ๑๐ ตำบลห้วยทะเล อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๒๐

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล จึงได้กำหนดมาตรการจัดการในกรณีพบการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าวจึงกำหนดแนวทางดำเนินการ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงขอประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสุภาภรณ์ นิลประทีปปริษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล  
อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเลขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

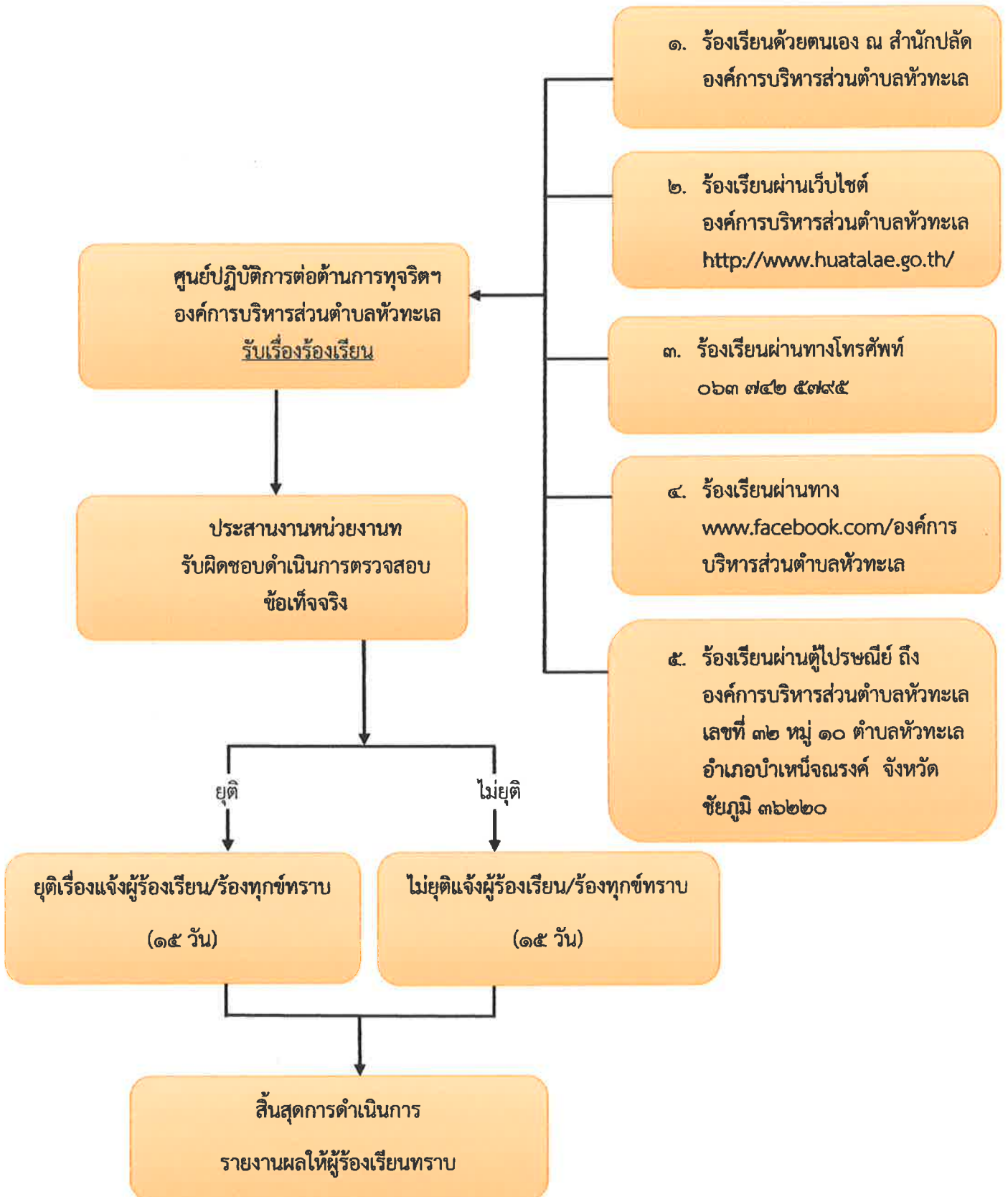
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
บทที่ ๒ บทนำ	๒
บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
บทที่ ๕ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕

บทที่ ๑

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒

### บทนำ

#### ๒.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล ทั้ง ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ช่องทางที่ ๑ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

- ช่องทางที่ ๒ โทร ๐๖๓ ๗๔๒ ๕๔๙๘ ในวันและเวลาราชการ

- ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

<http://www.huatalae.go.th>

- ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล](http://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล)

- ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล เลขที่ ๓๒ หมู่ ๑๐ ตำบลห้วยทะเลอำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๒๐

#### ๒.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การรับ เรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

### บทที่ ๓

#### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริต ของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย

#### ๓.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑ ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือ สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

๓.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว



๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

๔.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล โดยให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๔.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

๔.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๔.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน การทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง ร้องเรียน การทุจริตประจำปี

บทที่ ๕

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. โทร ๐๖๓ ๗๔๒ ๕๔๙๘ ในวันและ เวลาราชการ	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล <a href="http://www.huatalae.go.th">http://www.huatalae.go.th</a>	ทุกวัน	-
๔. ทาง <a href="http://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล">www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล</a>	ทุกวัน	-
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล เลขที่ ๓๒ หมู่ ๑๐ ตำบลห้วยทะเลอำเภอบำเหน็จ ณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๒๐	ทุกวัน	-

# ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....นามสกุล.....
ที่อยู่.....
โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด:: .....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต.....

.....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

แบบบันทึกการไกล่เกลี่ยการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

ตามองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทะเลได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ

ของนาย.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ

และ

นาย.....ผู้ถูกร้อง อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ

มาเจรจาเพื่อหาข้อยุติ โดยผลการเจรจา

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

จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ  
( )

(ลงชื่อ).....ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความช่วยเหลือ  
( )

(ลงชื่อ).....พยาน (ลงชื่อ).....พยาน  
( ) ( )