



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก  
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

## คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วย องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

จัดทำโดย

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๔
๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต	

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบและกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการ ดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การ ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักข์ เป็นหน้าที่ของ องค์การ บริหารส่วนตำบลป่าสักข์ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าสักข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่ สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักข์ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ที่ส่อไป ในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักข์

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านารทุจริต เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักข์ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การ บริหารส่วนตำบลป่าสักข์

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับ การแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งข้อร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน



#### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๐๑ หมู่ ๒ ตำบลป่าสังข์ อำเภอจตุรพักพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๔๐
- ๒) ทางเว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชันองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสังข์” [www.pasang ๑๐๑.go.th](http://www.pasang101.go.th)
- ๓) ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสังข์
- ๔) ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสังข์

#### ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๖. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

๖.๒ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มายัง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก จากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้ร้องเรียนร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางFacebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ที่ปรากฏชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางารแจ้งเบาะแส เยว้บารทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุนุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปผลงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองคํการบบริหารส่วนตำบลป่าสังข์ ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณนำมาเอามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป