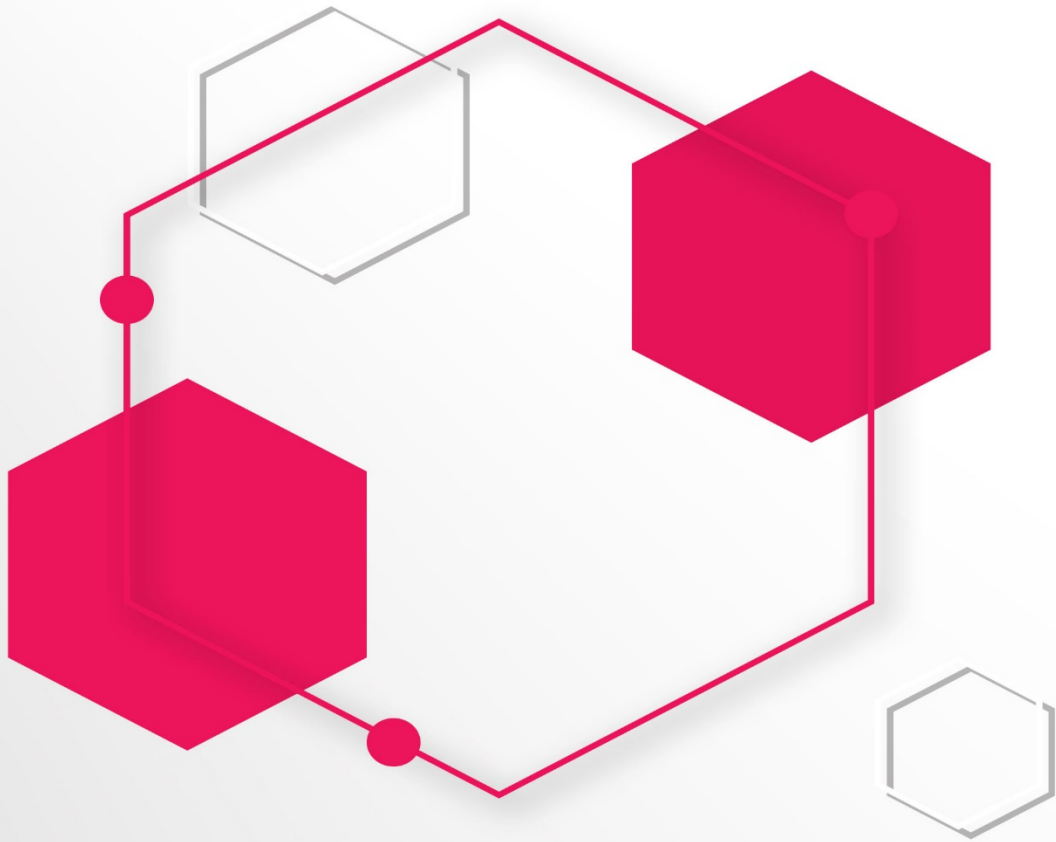




คู่มือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม



จัดทำโดย

สำนักปลัด อบต.มะขามล้ม

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้มเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นไปตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้มใช้เป็นแนวทางดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

มกราคม 2568

สารบัญ

	หน้า
บทนิยาม	3
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	
1.หลักเกณฑ์การร้องเรียน	3
2.รายละเอียดข้อร้องเรียน	4
3.ช่องทางการร้องเรียน	4
กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
แบบคำขอร้องเรียน/แจ้งข้อมูลเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	8

บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2.รายละเอียดข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- 2.2 ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 2.6 ระบุวัน เดือน ปี
- 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
- 2.8 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- 2.9 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา
 - ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
 - ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
 - ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ 2.4-2.7

3.ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

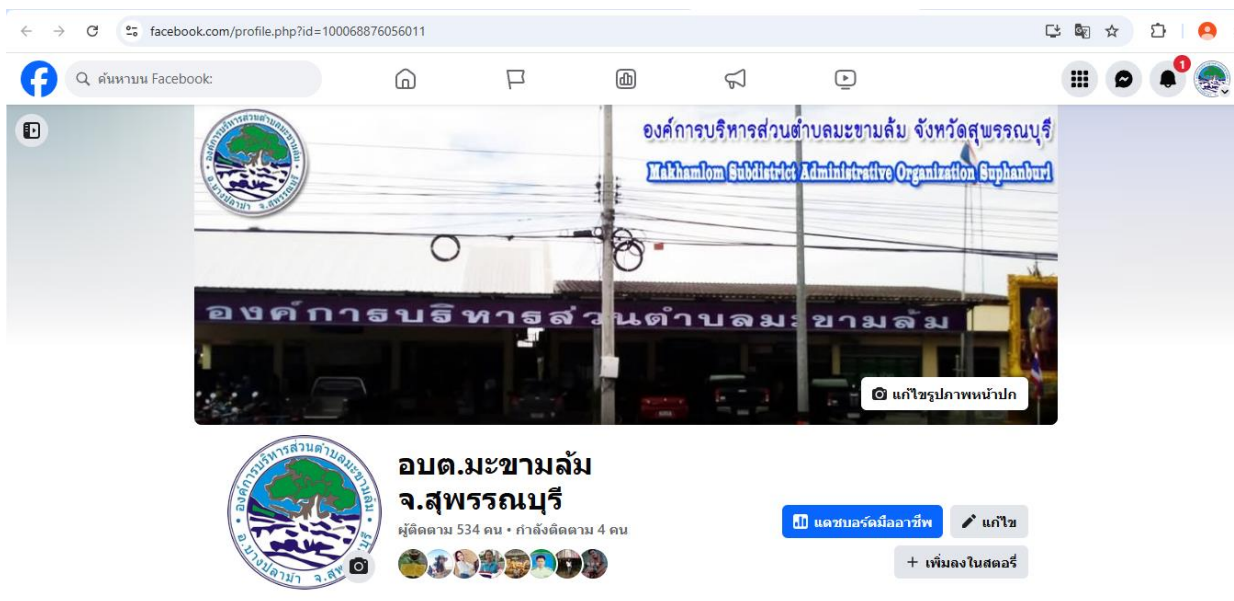
- 3.1 ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม หมู่ที่ 3 ตำบลมะขามล้ม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี 72150
- 3.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.makhamlom.go.th

 <p>หน้าหลัก</p> <p>ประวัติและตราสัญลักษณ์</p> <p>วิสัยทัศน์ พันธกิจ</p> <p>ข้อมูลทั่วไป</p>	<p>รับเรื่องราวร้องทุกข์ - อบต.มะขามล้ม</p> <p>องค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม</p> <p>หมู่ที่ 3 ตำบลมะขามล้ม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี 72150 ประเทศไทย</p> <p>saraban@makhamlom.go.th 035-440506 035-440505 064-1693951 http://www.makhamlom.go.th</p> 	 <p>นายวีระ พลบุตรดา นายกอบต.มะขามล้ม</p>
---	--	---

3.3 ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : saraban@makhamlom.go.th

3.4 ร้องเรียนผ่านช่องทางทางแชท Facebook อบต.มะขามล้ม

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100068876056011>



3.5 ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.5 ร้องเรียนด้วยจดหมายทางไปรษณีย์

กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน

1. ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัด อบต.มะขามล้ม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นบัตรสนทนาก็ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
3. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
4. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารท้องถิ่น ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
5. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

6. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารท้องถิ่นภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารท้องถิ่น โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

7. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

8. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม ให้ดำเนินการดังนี้

8.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีถ้าข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

8.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงพร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งข้อมูลด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบข้อมูล	ระยะเวลาดำเนินการและการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ

