



## คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

การทุจริตของเจ้าหน้าที่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา อำเภอแม่อน

จังหวัดเชียงใหม่



## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง และวางกรอบการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ คัดกรองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคัดกรอง จริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติตาม แผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจาก ช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา ได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน กระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต จะเป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

## สารบัญ

หน้าที่	เรื่อง
1	ช่องทางในการร้องเรียน
2	ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่
3	การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
4	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
5	ภาคผนวก



## 1. ช่องทางในการร้องเรียน

- 1.1 ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- 1.2 ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 081 – 7243140
- 1.3 ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์
- 1.4 ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา
- 1.5 ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา, FACEBOOK องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา
- 1.6 ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา เลขที่ 55 หมู่ที่ 5 ตำบลแม่ทา อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50130



## 2. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1 ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ 4 ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

### 3 .การรับ และการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 081 - 7243140	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.maethafasai.go.th">www.maethafasai.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านคิวอาร์โค้ดผู้บริหาร	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ

#### 4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมขอของเจ้าหน้าที่

4.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

4.1.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

4.1.2 วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

4.1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล  
ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถ  
ดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

4.1.4 ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย  
ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ

# ภาคผนวก





## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....

เลขที่..... ออกโดย.....วันออกบัตร

.....วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทาศึกษาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทาง

อาญาหากพึงจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

