



# มาตรการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา  
อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี

งานนิติการ  
สำนักปลัด

โทร. ๐๗๓ ๓๓๐ ๘๘๓



## คำนำ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนาเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการบริหารคุณภาพองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งเป็นเพื่อเป็นเอกสารเผยแพร่แก่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา และบุคคลภายนอก ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ามาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและประชาชนทั่วไป และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในส่วนราชการทั่วไป

งานนิติการ  
สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา



## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. บทนิยาม	๒
๔. ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	๓
๕. Workflow กระบวนการ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๗. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๗



## มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนะ มีมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนะ ที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรแสดงถึงรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนะ มีมาตรฐานสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อเป็นเอกสารเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนะและบุคคลภายนอก สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนะ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงมาตรการ ขั้นตอน และแนวปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ หรือผู้มาปฏิบัติงานแทนกัน ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๒. ขอบเขต

มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เป็นมาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละมะนะ โดยแสดงหลักเกณฑ์ รายละเอียดของขั้นตอน วิธีการ และส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ



### ๓. บทนิยาม

ในมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ตะโละแมะนาเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นเจ้าหน้าที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นเจ้าหน้าที่ทุจริต หรือประพฤติมิชอบ

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล ตะโละแมะนา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

“ทุจริต” หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น<sup>๑</sup>

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติอย่างใด โดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน<sup>๒</sup>



๑ ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑)

๒ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลอาญาคดีทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาตรา ๓

๓

#### ๔. ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ คือ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการเสนอแนะแก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ประสานงาน เฝ้าระวัง กำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสและแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา รับข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป รวมทั้งติดตามประเมินผลและเสนอรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นรายรอบ ๖ เดือน





## ๕. Workflow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

ลำดับ	กระบวนการงาน	ผังงาน	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ดังนี้ -เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา( <a href="http://www.talomaena.go.th">www.talomaena.go.th</a> ) -ส่งทางไปรษณีย์(งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา หมู่ที่ ๒ ตำบลตะโละแมะนา อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๔๐) -ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยตนเอง -Facebook อบต.ตะโละแมะนา -โทรศัพท์/โทรสาร ๗๗๓ ๓๓๐ ๘๘๓ -ผู้รับฟังความคิดเห็น	รับเรื่อง ร้องเรียน	๕ นาที	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโละแมะนา
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	ตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโละแมะนา
๓	ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ	ติดตามความก้าวหน้าการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโละแมะนา
๔	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการกรณี ร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐใน สังกัดทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะ โละแมะนา	จัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินงานเสนอผู้บริหาร	๒ วัน	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโละแมะนา
๕	จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้บริหารท้องถิ่น (รอบ ๑๒ เดือน)	จัดทำรายงานสรุปผลการ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้บริหารท้องถิ่น (รอบ ๑๒ เดือน)	๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโละแมะนา

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ อยู่ในความรับผิดชอบของงานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา มีขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยรับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจากช่องทางร้องเรียน ดังนี้

๖.๑.๑ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา([www.talomaena.go.th](http://www.talomaena.go.th))

๖.๑.๒ ส่งทางไปรษณีย์(งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา หมู่ที่ ๒ ตำบลตะโละแมะนา อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๔๐

๖.๑.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยตนเอง

๖.๑.๔ Facebook อบต.ตะโละแมะนา

๖.๑.๕ โทรศัพท์/โทรสาร ๗๗๓ ๓๓๐ ๘๘๓

๖.๑.๖ ตั้รับฟังความคิดเห็น

๖.๒ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖.๓ ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจนได้ข้อยุติ

๖.๔ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ กรณีร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

๖.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา (รอบ ๑๒ เดือน)





## ๗. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้พบหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการรวมถึงการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา และการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๗.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๗.๒.๑ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมนา [www.talomaena.go.th](http://www.talomaena.go.th))

๗.๒.๒ ส่งทางไปรษณีย์(งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมนา หมู่ที่ ๒ ตำบลตะโละแมนา อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี ๙๔๑๔๐

๗.๒.๓ ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยตนเอง

๗.๒.๔ Facebook อบต.ตะโละแมนา

๗.๒.๕ โทรศัพท์/โทรสาร ๗๗๓ ๓๓๐ ๘๘๓

๗.๒.๖ ผู้รับฟังความคิดเห็น

๗.๓ สาระสำคัญของข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมี

๗.๓.๑ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น

๗.๓.๒ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๗.๓.๓ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๗.๓.๔ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำที่ร้องเรียน

๗.๓.๕ ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

๗.๓.๖ เอกสารหลักฐานอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

๗.๓.๗ ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบุพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ กรณีที่นอกเหนือจากนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะรับไว้พิจารณาหรือไม่



#### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา โดยดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานผู้พิจารณาวินิจฉัย และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ และจัดทำรายงาน สรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละแมะนา

