



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย  
เลขที่ ๕๒๑ หมู่ที่ ๖ ถนนศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น ตำบลริมกก  
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๑๐๐  
โทรศัพท์ : ๐ ๕๓๑๗ ๕๓๕๑  
[www.chiangraipao.go.th](http://www.chiangraipao.go.th)

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีบทบาทหลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน รวมถึงการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

กองการเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความ พึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน สิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จึงเป็นเรื่องที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและ ยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย เช่น การประพฤตินิชอบหรือมิพพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ข้าราชการครูองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย บุคลากรทางการศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

### ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เลขที่ ๕๒๑ หมู่ที่ ๖ ถนนศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ ๕๗๑๐๐

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๑๗ ๕๓๕๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓๑๗ ๕๓๑๙

๕) เว็บไซต์ [www.chiangraipao.go.th](http://www.chiangraipao.go.th)

๖) Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ช่วงเวลาการกระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน  
ชุดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว  
ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติ  
หน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

๖.๔ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับไว้พิจารณาเฉพาะกรณีทุกระดับชั้น  
กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่  
๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๗.๒ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับ  
ทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจน  
ชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น (ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ)

๗.๓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์  
ให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง  
(ระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ)

- ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิด จึงจะยุติเรื่องได้

- ถ้าเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา

ถ้ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยทันที

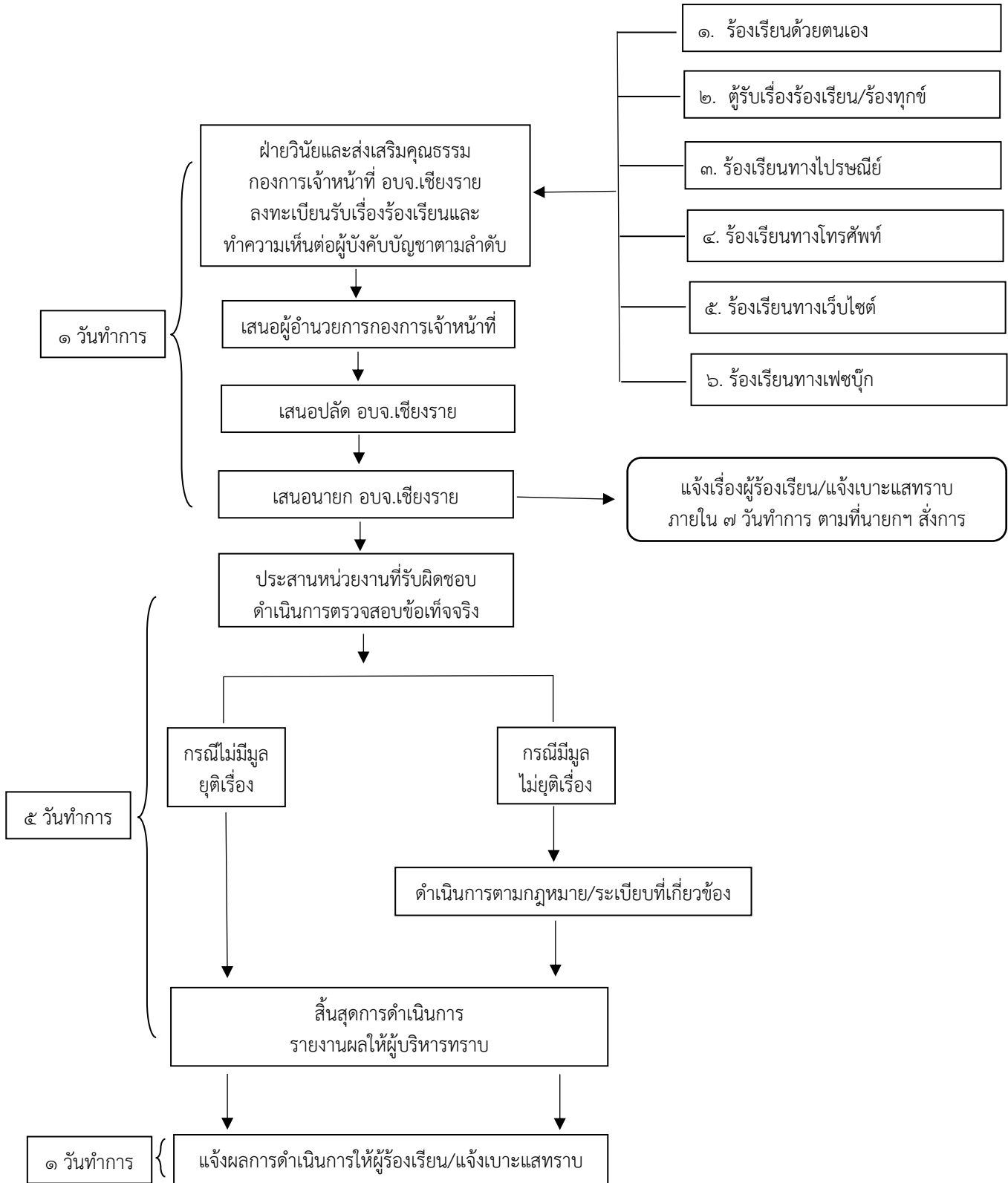
๗.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้น (ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ)

๗.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๖ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๗.๗ เจ้าหน้าที่ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
เชียงราย จัดเก็บเรื่อง

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
(ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ)



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วัน	

๑๐. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๑. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย  
ถนนศูนย์ราชการฝั่งหมิ่น ตำบลริมกก  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงราย  
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ตามข้างต้น  
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

/เรียน...

เรียน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

## แบบฟอร์มผ่านเว็บไซต์



### แบบฟอร์มร้องเรียนทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

ข้อมูลผู้ประสงค์จะร้องเรียน / แจ้งเบาะแส (กรุณากรอกข้อมูลของท่านให้ครบถ้วน)

[คลิกที่นี่](#) ใช้ Google เพื่อเปิดบริการแก้ไข คุกกี้ของคุณ

\* ระบุว่าเป็นส่วนงานที่เป็น

ชื่อ สกุล \*

ตำแหน่งของคุณ

หมายเลขประจำตัวประชาชน \*

ตำแหน่งของคุณ

อายุ (ปี) \*

ตำแหน่งของคุณ

เรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส (โปรดระบุเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส) \*

ตำแหน่งของคุณ

เรื่องที่ร้องเรียนหรือข้อสงสัย \*

ขอความช่วยเหลือ

แจ้งเบาะแสการทุจริต

ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่

จึงเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่

ตำแหน่งของคุณ

กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ โปรดระบุ (ชื่อ สกุล เจ้าหน้าที่)

ตำแหน่งของคุณ

กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ โปรดระบุ (สังกัด/สำนัก/กอง)

ตำแหน่งของคุณ

กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ โปรดระบุ เหตุการณ์ที่ร้องเรียนหรือข้อสงสัย

ตำแหน่งของคุณ

## ช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์

