



# คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม  
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม จัดทำและทบทวนเนื้อหาขึ้นใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ทบทวนคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐาน อย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๓
๘. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
๙. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและระยะเวลาดำเนินการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม	๕
ภาคผนวก	๖

## แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการ พัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่ เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนี ภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนขององค์การบริหาร ส่วน ตำบลหนองแวม ๔ ช่องทาง ได้แก่

- ๑) ณ ที่ทำการ อบต.หนองแวม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม <https://www.nongkhaem.go.th/home/>
- ๓) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองแวม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐
- ๔) โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๖-๗๐๖๐๖๓

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด”

โดยอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองแวม เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ คือการ ป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ

๔.๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน (โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนจะถูกปกปิดเป็นความลับ)

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือ / สื่อ ที่ใช้ร้องเรียน

(๓) ผู้ร้องเรียนควรทราบ ชื่อ - นามกุล ของผู้ถูกร้อง ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ทุจริตประพฤตินิยมชอบ ช่วงระยะเวลาการกระทำความผิดของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจน โดยมีข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนหรือสอบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องที่ยุ้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่อบต.หนองแวม

๔.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๒) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

### ๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวม

## ๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตผ่านช่องทางต่าง ๆ
๒. เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ๓.๑ กรณียุติเรื่อง
    - ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
  - ๓.๒ กรณีเรื่องไม่ยุติ
    - ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
    - แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

## ๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียนทุกครั้ง

## ๘. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

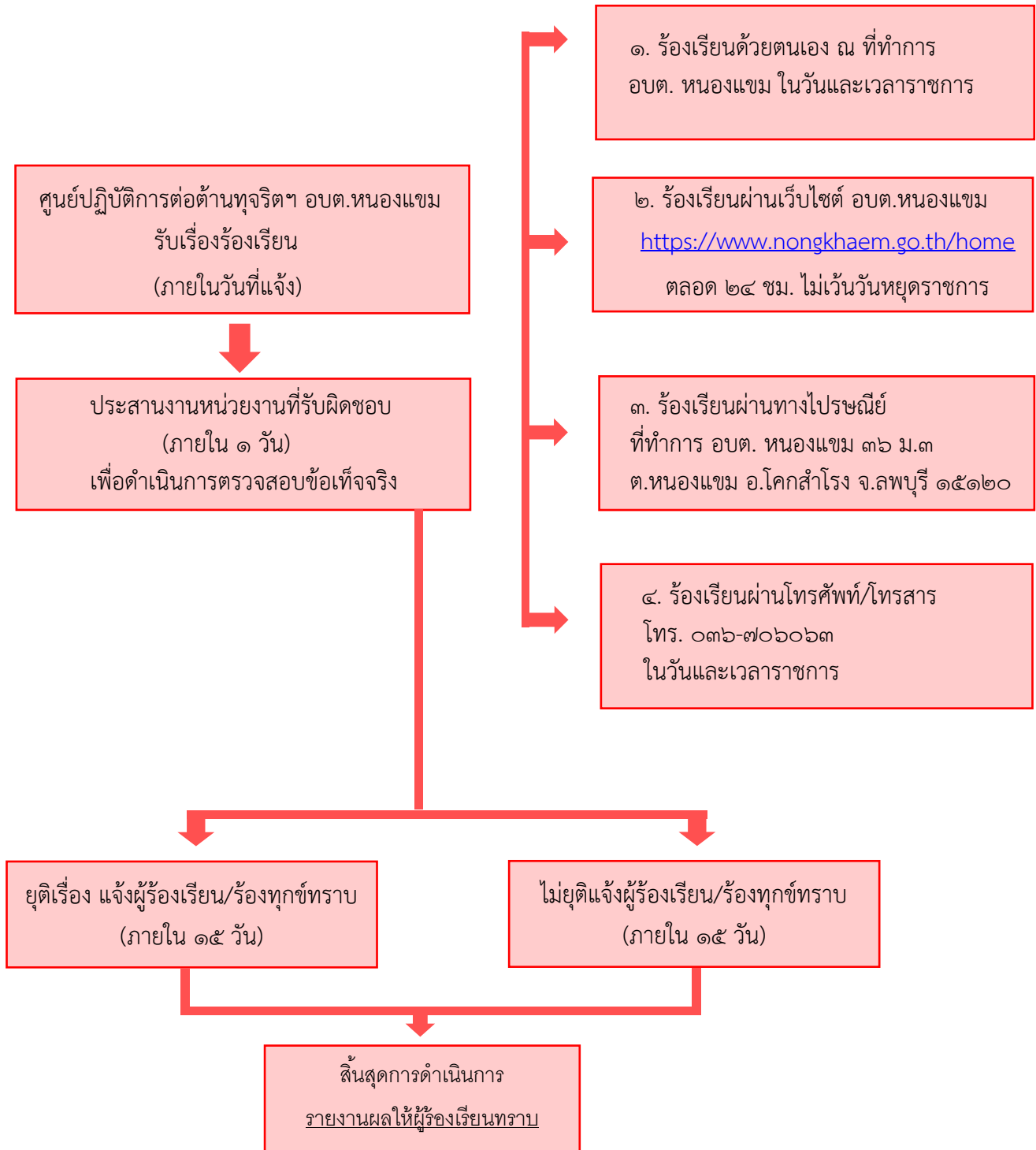
## ๙. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
๒. รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	ที่ทำการ อบต.หนองแขม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐	ในวันและเวลาราชการ	สำนักปลัด	-
๒	เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม <a href="https://www.nongkhaem.go.th/home/">https://www.nongkhaem.go.th/home/</a>	ทุกวัน วันละ ๑ ครั้ง ก่อนเวลา ๑๕.๓๐ น.	สำนักปลัด	หากมีเรื่องร้องเรียน หลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ให้รับเรื่องเป็นวัน ทำการถัดไป
๓	ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองแขม อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐	ทุกวัน วันละ ๑ ครั้ง ก่อนเวลา ๑๕.๓๐ น.	สำนักปลัด	หากมีเรื่องร้องเรียน หลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ให้รับเรื่องเป็นวัน ทำการถัดไป
๔	โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๖-๗๐๖๐๖๓	ในวันและเวลาราชการ	สำนักปลัด	-

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบและระยะเวลาดำเนินการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม





# ภาคผนวก

## ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม  
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน / แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ประกอบไปด้วย

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

หมายเหตุ ข้อมูลผู้ร้องจะถูกเก็บเป็นความลับ