



## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม  
อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียน ๗ ช่องทาง

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์กร ทั้งนี้ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อไป

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                         | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                            | ๑    |
| ๒. วัตถุประสงค์                                                                | ๑    |
| ๓. คำจำกัดความ                                                                 | ๒    |
| ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                         | ๒    |
| ๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                              | ๒    |
| ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ     | ๒    |
| ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                        | ๓    |
| ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                                 | ๓    |
| ๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔    |
| ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน                                                      | ๕    |
| ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน          | ๕    |
| ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                | ๕    |
| ภาคผนวก                                                                        | ๖    |

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม มีหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน ด้านการป้องกันและทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจาก ทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มทุกระดับ การกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้าง เครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้สู่เป้าหมาย เดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ และศรัทธา ต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับ แจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองตาแต้ม ประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์ ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม เลขที่ ๑๐๐ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองตาแต้ม อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๐
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม [www.nongtataem.go.th](http://www.nongtataem.go.th)
- ๓) เฟสบุ๊ก อบต.หนองตาแต้ม
- ๔) อีเมลล์ [saraban\\_06770608@dla.go.th](mailto:saraban_06770608@dla.go.th)
- ๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๖) ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๓๖๖๕-๑๗๓๑-๒ ต่อ ๑๑
- ๗) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในส่วนการปฏิบัติงานจะดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้ แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลักภายใต้การอภิบาลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติ มิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ลูกจ้างประจำ ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม เช่น การประพฤติดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดด้านทุจริตคอร์รัปชัน

### ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๑ เสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๔.๓ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.๔ ค้ຸครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๔.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการค้ຸครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันการทุจริต และการค้ຸครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๑ ทางไปรษณีย์ ส่งถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม เลขที่ ๑๐๐ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองตาแต้ม อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๒๓

๕.๒ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม [www.nongtataem.go.th](http://www.nongtataem.go.th)

๕.๓ เฟสบุ๊ก อบต.หนองตาแต้ม

๕.๔ อีเมลล์ [nongtataem@windowslivel.com](mailto:nongtataem@windowslivel.com)

๕.๕ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๕.๖ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๗๔๘๐-๒๔๙๖

๕.๗ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน /เดือน / ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๕ กรณีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

#### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๗.๒ ดำเนินการคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อทราบและพิจารณา

๗.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๗.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๗.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

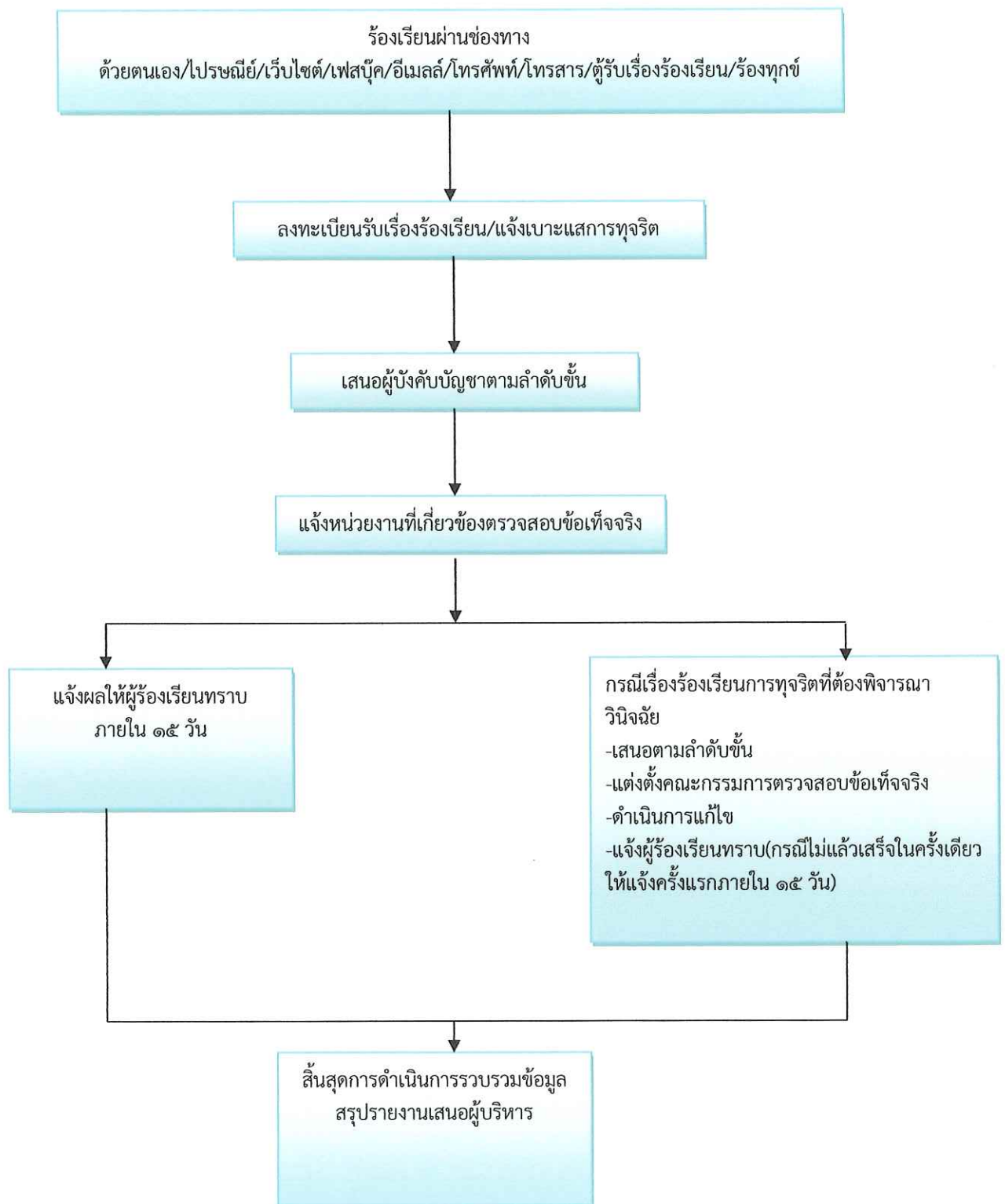
๗.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

#### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัด

| ช่องทาง                         | ความถี่ในการตรวจสอบของช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์            | ทุกครั้งที่ได้รับเอกสาร       | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์           | ทุกวันทำการ                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค            | ทุกวันทำการ                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางอีเมลล์             | ทุกวันทำการ                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง              | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร     | ทุกวันทำการ                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับ พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักหรือกองใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปผลต่อไป

## ๑๒ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

๑๐๐ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองตาแต้ม

อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๗๗๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดย  
ข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

