



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

ชื่อหน่วยงาน องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองแก
อำเภอ ทุ่งศรีอุดม จังหวัด อุบลราชธานี

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเก尺

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ของบริหารส่วนตำบลนาเก尺 มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดพิศทางวางแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตครอบคลุมและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตซึ่งมีจังหวะและรูปแบบการดำเนินการที่หลากหลาย หน่วยงานโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยการดำเนินการให้ทราบ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ๘๓ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการได้หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยมีขอบเขตของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเก尺 จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเก尺 จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลา ๘๓ ที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเก尺

มาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันธรรมาภิบาลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖

๓. สถานที่ตั้ง

หมู่ ๑ ตำบลนาเก尺 อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเก尺

๕. วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเก尺 มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- (๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- (๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม เช่นการประพฤติไม่ชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตหรือ พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำการทุจริตคอรัปชั่น เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยมหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์กรบริหารส่วน ตำบลนาเกยม

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือให้ชี้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อ ที่อยู่ขัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

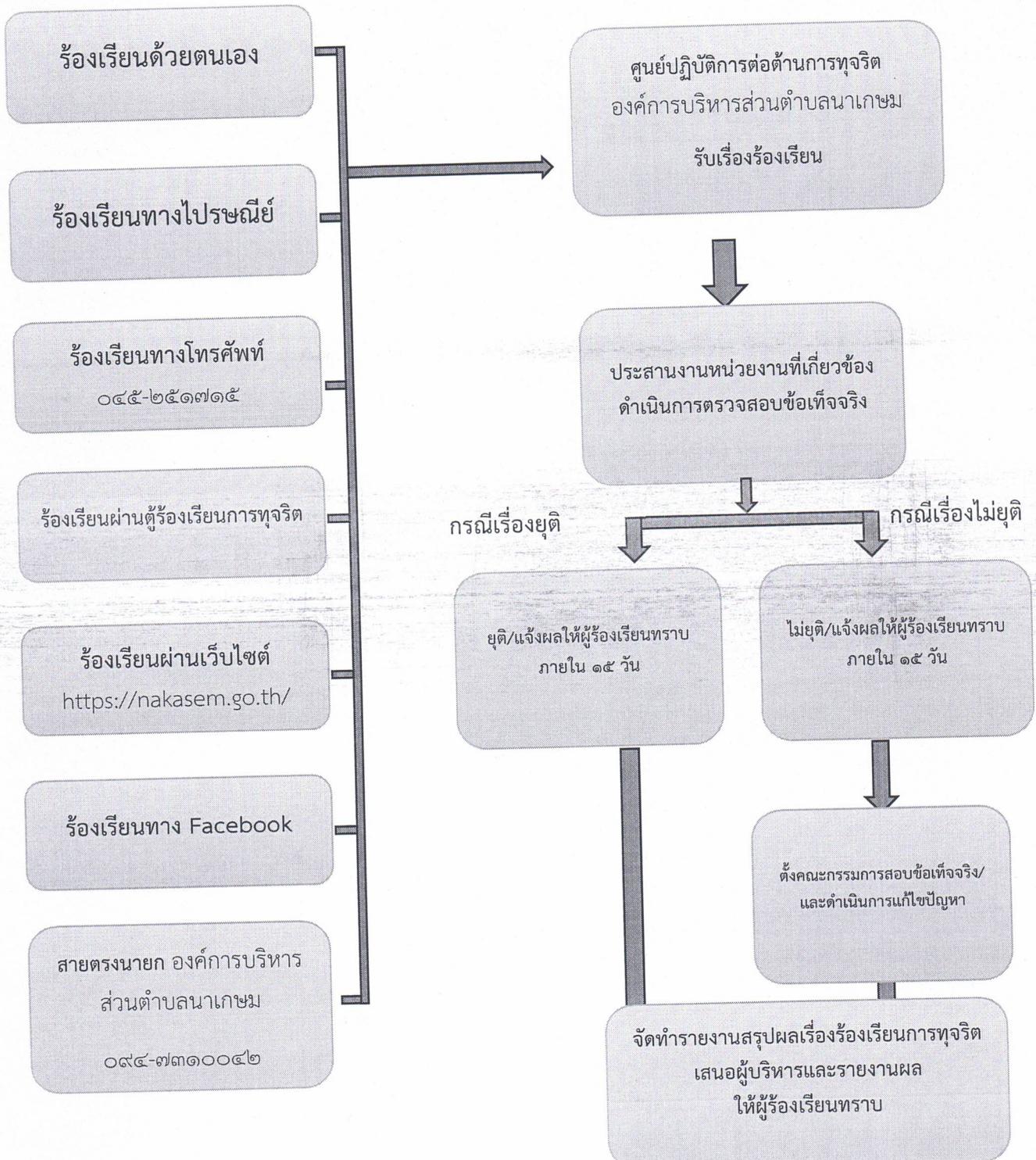
- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ : หมู่ ๑ ตำบลนาเกยม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐๘๕-๒๔๑๗๑๗๑๕ หมายเลขโทรศัพท์ :
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม
- ๕) เว็บไซต์ : <https://nakasem.go.th/>
- ๖) Facebook : www.facebook.com/nakasem.go.th/
- ๗) สายตรวจนายกองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม : ๐๘๕-๗๓๑๐๐๔๒

๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ และบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกยม
๒. เจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - ๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหารและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๙. รายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนจะต้องใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ-สกุล ของ ผู้ที่จะร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒. ช่วงเวลาในการกระทำความผิด

๓. พฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. รายละเอียดเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่ามีประโยชน์ในการให้ข้อมูล เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกยม

๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนา

เกยม

๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๔) ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑๑. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกยม จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://nakasem.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกยม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือซึ่งทางเจ้าหน้าที่เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/
สอบสวนได้

(๑) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมีด้วยสร้างกระแสรห์หรือสร้างข่าวที่เสียหาย
ต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอัน
เนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกย์

๓. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้
ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน/สอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็น
ฐานข้อมูล

๔. ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จระบุพยานหลักฐานเวดล้อม
ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม
๒๕๕๗ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา

หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือ
องค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือ^{ที่}
ดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

(๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้ແย়ং যং সিথিরহাবং বুকলতো বুকল দ্বয়কন
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่
เป็นเรื่องเฉพาะ

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขอ
ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

(๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกย์

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

(๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียน
ทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด
เพื่อจะได้รับรวมสรุประยงานรายไตรมาสต่อไป

(๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชาไม่ชอบมาศให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรง
ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายก องค์กรบริหาร
ส่วนตำบลนาเกย์ ทราบทุกไตรมาส

(๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสื้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ
ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

ภาคผนวก

ตัวอย่าง แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายก.....

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อายุบ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำแหน่ง..... อำเภอ..... โทรศัพท์.....
จังหวัด..... อาชีพ..... ตำบล..... ตำบล.....
เลขที่บัตรประชาชน..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกยม
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง (อธิบาย
รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และช่วงเวลาการกระทำความผิด) ดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- (๑)..... จำนวน..... ชุด.....
(๒)..... จำนวน..... ชุด.....
(๓)..... จำนวน..... ชุด.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)