

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน  
อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนารายณ์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนารายณ์ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนารายณ์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนารายณ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๘. แผนผังขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๑๑. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๑๒. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริต	๔

## คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริต อบต.โนนนางาม

### ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของรัฐบาล โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้กำหนด อยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางาม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนี การรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX : CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางามได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดย การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางามมีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางาม

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ภาคประชาชนร่วมกันในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางาม จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ที่ต้องการแจ้งเบาะแสการทุจริต คอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐ

### ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางาม

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางาม อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนางาม
๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน
๓. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๔. วิเคราะห์คัดแยกเนื้อหาข้อร้องเรียนแล้วรายงานผู้บริหาร
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๖. สรุปรายงานผลประจำปีเสนอผู้บริหาร

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการ ได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อแจ้งเบาะแสตามช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน ร้องเรียนทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน กล้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจานโดยตรง เป็นต้น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน เช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต (จากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน การร้องเรียนทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน, ทางโทรศัพท์ กล้องรับฟังปัญหา และการร้องเรียนโดยตรงต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

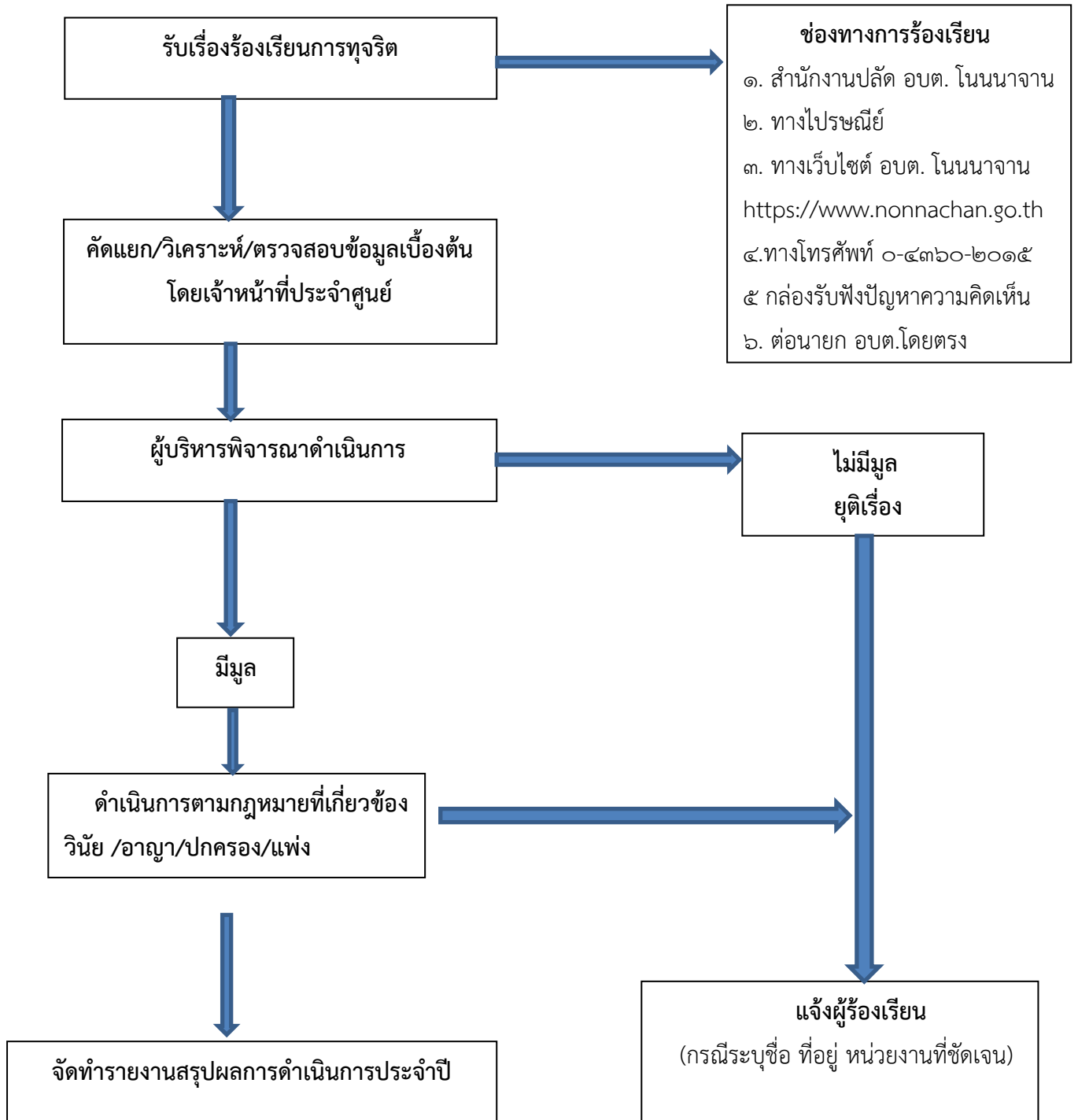
๗.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการ สืบสวนหามูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นรายงานให้ผู้บริหารเพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ภายใน ๕ วัน

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ก็เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล เสนอให้ผู้บริหารดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง และรายงานผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๗.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการประจำปีเสนอผู้บริหาร

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

๑) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ระบุรายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง, ช่วงเวลาการกระทำความผิด, พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ

๙.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกคำขอร้องเรียน

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

#### ๑๓. ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ

ภายในระยะเวลาที่กำหนด - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๔. ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลโนนนางาน

งานนิติการ สำนักปลัดต่อคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลโนนนางาน

แบบฟอร์มร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนนาจาน

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง (หัวข้อ การร้องเรียน/ชี้เบาะแส) .....

เรียน .....

**๑ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้ชี้เบาะแส**

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : .....สกุล : .....

อายุ : ..... สัญชาติ : ..... เลขที่บัตรประชาชน/Passport ID: .....

หมายเลขโทรศัพท์\* : ..... โทรสาร : ..... อีเมล : .....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ : .....

.....

**๒ ข้อมูลผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน**

(๑) (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : .....สกุล : .....

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....

สังกัดส่วนราชการ (หากทราบ) .....

(๒) (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : .....สกุล : .....

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....

สังกัดส่วนราชการ (หากทราบ) .....

(๓) (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : .....สกุล : .....

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....

สังกัดส่วนราชการ (หากทราบ) .....

**๓ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวัน  
เวลาและสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าว  
มีการกระทำความผิดอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแส  
และหากมีพยานเอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤตินิยมข้อดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑. (พยานเอกสาร) ..... จำนวน.....รายการ

๒. (พยานวัตถุ) ..... จำนวน.....รายการ

๓. (พยานบุคคล) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

ที่อยู่.....

.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

วันที่ .....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง .....

ได้รับ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เมื่อวันที่.....