



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ  
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี  
โทร. ๐๓๒-๒๘๗๓๓๕

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ราชการ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการแลเหตุผล  | ๑    |
| ๒. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                  | ๓    |
| ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                   | ๔    |
| ๔. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๕    |
| ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต                  | ๖    |
| ๖. แบบคำร้องเรียน   | ๗    |

## บทที่ ๑

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ โดยปฏิบัติตามคู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

อำนาจตาม มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

### ๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

### ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือ พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิ เสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง หน่วยรับเรื่อง  
**ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วน  
ตำบลหนองกบ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ  
แก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### **๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส**

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองกบ  
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๑๐)
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.หนองกบ [www.nong-kob.go.th](http://www.nong-kob.go.th)
- ๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๒๒๘-๗๓๓๕
- ๕) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ
- ๖) Facebook : อบต.หนองกบ อ.บ้านโป่ง จ.ราชบุรี
- ๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ ๐๘๘-๙๑๔๕๖๖๖

#### **๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ**

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และการจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ช่วงระยะเวลาการกระทำผิด

๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร

- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย

๒.๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว และคำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิ ระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกจากนี้จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้ พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

### บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

#### ๓.๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ของเทศบาลตำบลกรับใหญ่ โดยให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องไม่ยุติ
  - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - ๒) แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๓.๓ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

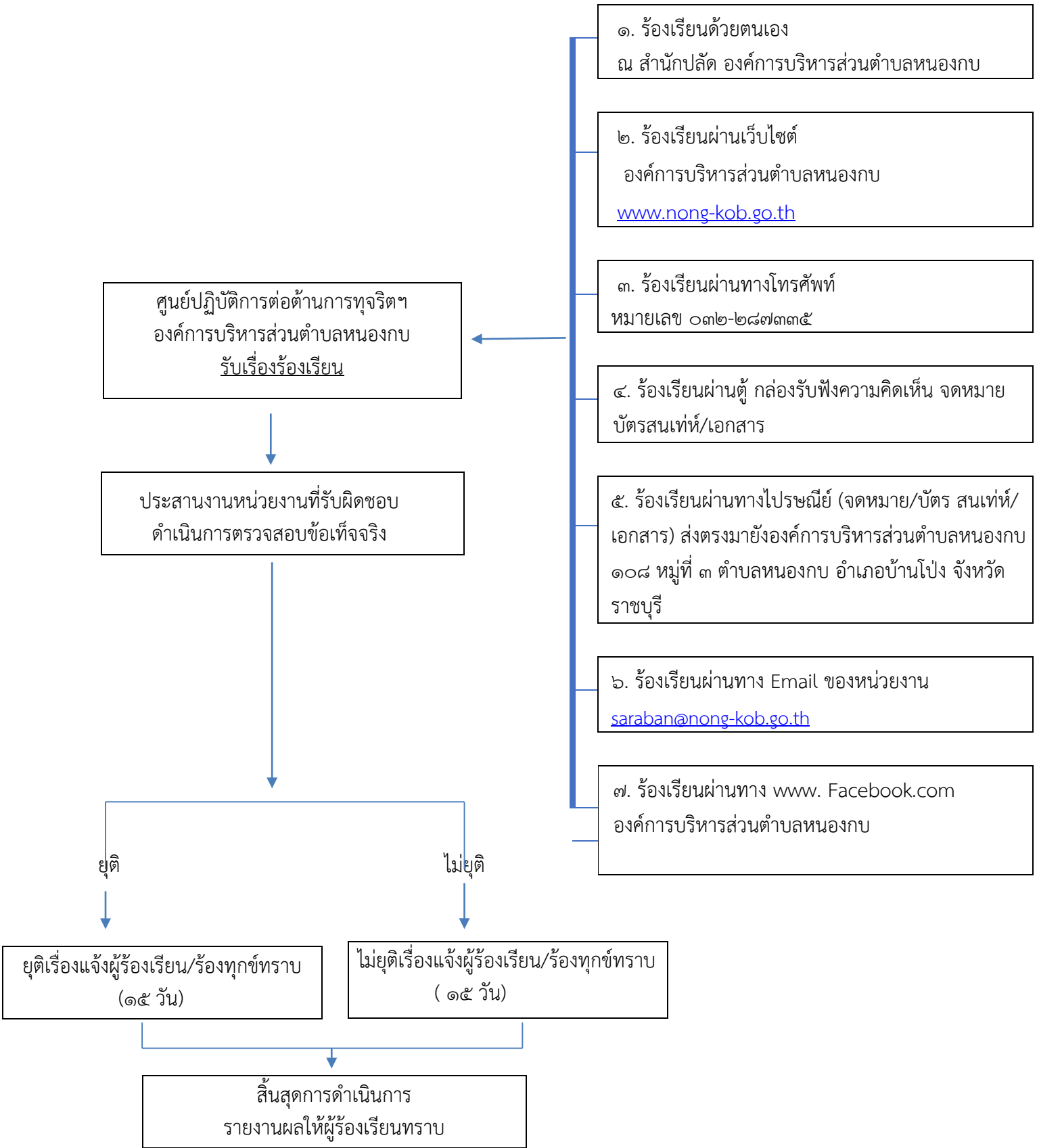
#### ๓.๔ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๓.๕ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน การทุจริตประจำปี

### แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

| ช่องทางการร้องเรียน   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | หมายเหตุ          |
|---|----------------------------|-------------------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ  | ทุกวันทำการ                | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ<br><a href="http://www.nong-kob.go.th">www.nong-kob.go.th</a>   | ทุกวันทำการ                |                   |
| ๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์<br>หมายเลข ๐๓๒-๒๘๗๓๓๕   | ทุกวันทำการ                |                   |
| ๔. ร้องเรียนผ่านตู้ กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>จดหมาย บัตรสนเท่ห์/เอกสาร   | ทุกวันทำการ                |                   |
| ๕. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตร<br>สนเท่ห์/เอกสาร) ส่งตรงมายังองค์การบริหารส่วน<br>ตำบลหนองกบ ๑๐๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองกบ<br>อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี | ทุกวันทำการ                |                   |
| ๖. ร้องเรียนผ่านทาง Email ของหน่วยงาน<br><a href="mailto:saraban@nong-kob.go.th">saraban@nong-kob.go.th</a>   | ทุกวันทำการ                |                   |
| ๗. ร้องเรียนผ่านทาง <a href="http://www.Facebook.com">www. Facebook.com</a><br>องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ  | ทุกวันทำการ                |                   |

บทที่ ๕

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะ (ด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ  
ตำบลหนองกบ อำเภอบ้านโป่ง  
จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....  
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกบ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ  
ช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหา เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า  
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน

\*\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ\*\*\*



