



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก  
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโกฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
-บทที่ 1 บทนำ	1
-บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	2
-บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
-บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
-แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ	6

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ ทั้ง 3 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ช่องทางที่ 2 โทร 044-001218 ในวันและเวลาราชการ

ช่องทางที่ 3 ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.nongtakhai.go.th>

#### 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้ความเชื่อมั่นว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทางครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ 2

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 2.1 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและสร้างเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

##### 2.2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล

2.2.2 ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก

2.2.4 ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ตาม 1) และ 2) แล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ 3

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 3.1 กระบวนการจัดการการร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

3.1.2 เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

3.1.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

-กรณีเรื่องไม่ยุติ 1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 7 วัน

3.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### 3.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

3.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

3.2.2 ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### 3.3 การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### 3.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

-รายงานเรื่องร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

บทที่ 4

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะโก (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
2. ทางโทรศัพท์ 044-001218	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
3. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.nongtakhai.go.th">http://www.nongtakhai.go.th</a>	ทุกวัน	-



## หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

หมายเลขบัตรประชาชน.....
ผู้ร้องเรียน ชื่อ.....นามสกุล.....
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

.....

.....

รายละเอียด

.....

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ

.....

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....นามสกุล.....

หน่วยงาน.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....นามสกุล.....

หน่วยงาน.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

ชื่อ.....นามสกุล.....

หน่วยงาน.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

.....

.....

.....

\*\*\*ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะจัดเก็บเป็นความลับ\*\*\*