

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยกเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

๓ มกราคม ๒๕๖๘

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ญ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ผู้รับผิดชอบงาน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียนการประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร่วร้องเรียนการทุจริต	

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้ององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้ององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต้ององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

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

### ๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก หมู่ที่ ๑ ตำบลทับทัน อำเภอดงขรบุรี จังหวัดนครราชสีมา

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

### ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก เช่น การประพุดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก หรือ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

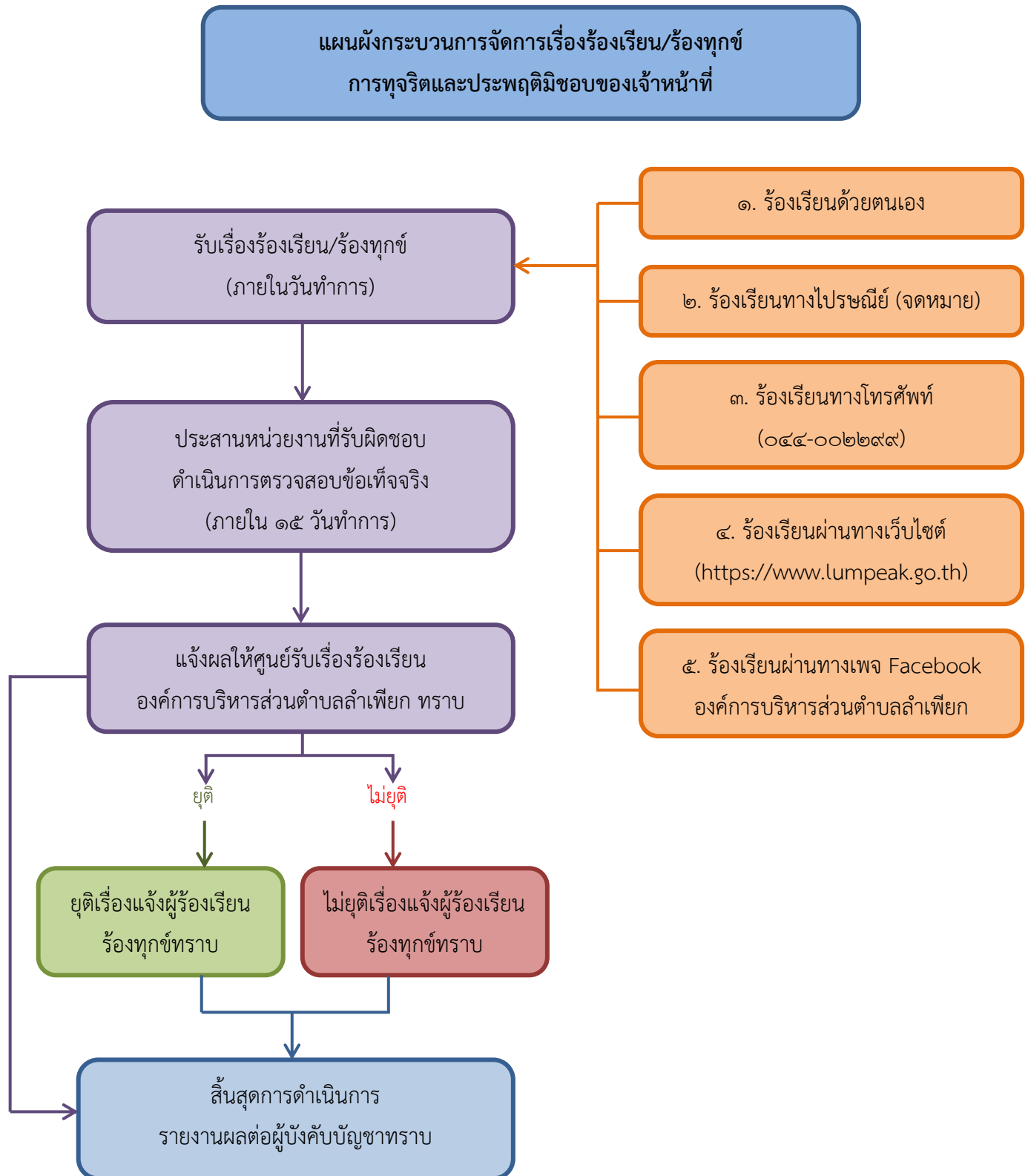
**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสสำหรับบุคคลภายนอก

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก หมู่ ๑ ตำบลลำเพี้ยก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๕๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์
  - ๓.๑ สายด่วนนายก อบต.ลำเพี้ยก หมายเลข ๐๙๐-๓๕๘-๖๙๕๓
  - ๓.๒ สายด่วนรองปลัด อบต.ลำเพี้ยก หมายเลข ๐๙๕-๕๕๙-๑๙๑๑
  - ๓.๓ หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน และหมายเลขโทรสาร ๐๕๔-๐๐๒๒๙๙
- ๔) ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
- ๕) เว็บไซต์หลัก <https://www.lumpeak.go.th> (ช่องทางการร้องเรียน-การทุจริต)
- ๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๙. ผู้รับผิดชอบ

๑. จ.อ.พรชัย โพธิ์รัง ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก

๒. นางสาวสุมาลี พลอยศรีชัชวาล ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

#### ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- บันทึกข้อมูลการร้องเรียนและความเห็นเบื้องต้นเสนอผู้บริหารตามแบบฟอร์มที่กำหนด ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

- ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และบันทึกผลเสนอผู้บริหาร เพื่อส่งดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้ดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งผล ความก้าวหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๐.๒ สำหรับผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แจ้งเบาะแส

- แจ้งข้อมูลพฤติกรรมกระทำทุจริตพร้อมพยาน หลักฐาน (ถ้ามี) ตามช่องทางที่กำหนด ตามข้อ ๗

- ระบุช่องทางการติดต่อ เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินการ และหรือ ประสานงานอื่นๆ

- กรณีผู้ร้อง หรือผู้แจ้งเบาะแส ไม่ประสงค์แสดงตัว ในส่วนข้อมูลผู้ร้องให้ระบุ “ไม่ประสงค์ แสดงตัว” แต่องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก ขอสงวนการดำเนินการในกรณีที่มีการร้องครั้งนั้น ไม่ปรากฏพยาน หลักฐาน อันอาจเชื่อได้ว่ามีการกระทำการทุจริต

- กรณีผู้ร้อง หรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถแสดงตัวได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก จะดำเนินการภายใต้มาตรการการรักษาความปลอดภัยทางข้อมูลโดยเคร่งครัด

- ผู้ร้อง หรือผู้แจ้งเบาะแส สามารถติดตามการดำเนินการได้ตามช่องทางที่กำหนดไว้ในข้อ ๗

#### ๑๑. ระยะเวลาการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
  - ๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปราກุอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังกล่าวเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ๔) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก
- ๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๑๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
  - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
  - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวเกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียดคือชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก



**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค้การบริหาร ส่วนตำบลลำเพี้ยกทาทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นนำทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๕๐

วันที่..... เดือน .....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง (ถ้ามี).....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริตเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพี้ยก  
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการโดย  
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)