



## คู่มือ

# การปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย  
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายเป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและเพื่ออำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
หน้าที่	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
ช่องทางการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
มาตรการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส	๔
แบบคำร้อง	๕ - ๖

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

## ๑. หลักการและเหตุผล

มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

## ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

## ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

## ๕. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายมีกระบวนการขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

(๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน (กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน)

“ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line

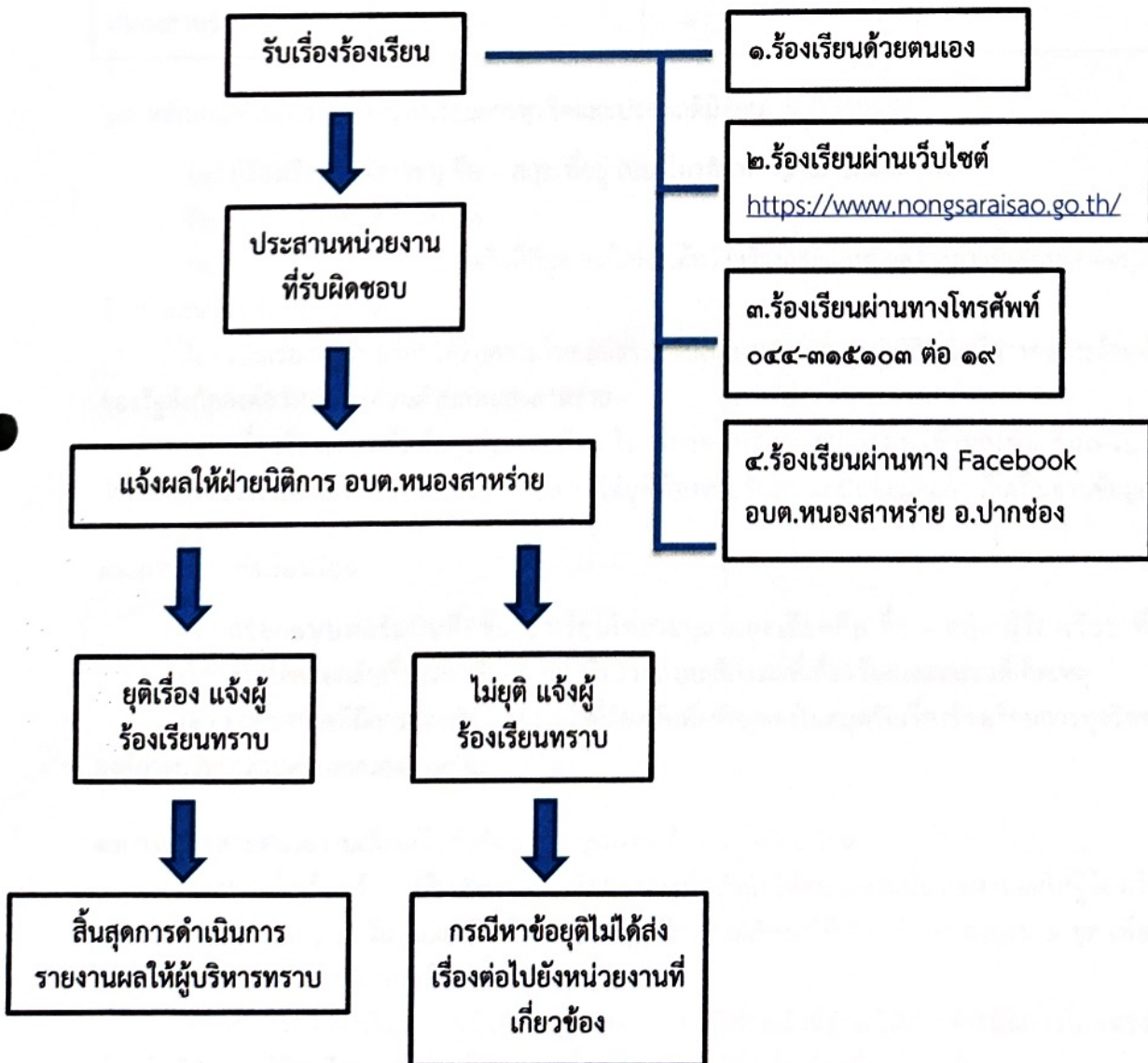
### ๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- (๑) เปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
- (๒) เปิดให้บริการวันหยุด , วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๒.๐๐ น.
- (๓) เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ๘.ช่องทางการร้องเรียน

- (๑) แจ้งด้วยตนเอง ณ ห้องฝ่ายนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย
- (๒) ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๓๑๕๑๐๓ ต่อ ๑๙
- (๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย
- (๕) เว็บไซต์ <https://www.nongsaraisao.go.th/>
- (๖) Facebook อบต.หนองสาหร่าย อ.ปากช่อง
- (๗) สายตรง นายก อบต.หนองสาหร่าย หมายเลข ๐๘๐-๔๔๗๗๗๘๘

### ๙.แผนผังกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



### ๑๐.ระยะเวลาในการดำเนินการ

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรง นายก อบต.หนองสาหร่าย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### ๑๐.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- (๑) ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- (๒) ใช้ถ้อยหรือข้อความสุภาพ
- (๓) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุโดยมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๔) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ของรัฐสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### ๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

- (๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยระบุรายละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริตรวมถึงพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- (๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

### ๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- (๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้ฝ่ายนิติการ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะรวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป
- (๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชาขอมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- (๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- (๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- (๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลักจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

### ๑๔.มาตรฐานงาน

- (๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- (๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๕.มาตรการคุ้มครองสิทธิแก่ผู้แจ้งเบาะแส

(๑) เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสที่กระทำโดยสุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จะปกปิดชื่อ - สกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส และเก็บรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

(๒) ในกรณีที่มีการร้องเรียนผู้ที่มีตำแหน่งในระดับผู้บริหารขึ้นไป คณะกรรมการการตรวจสอบจะทำหน้าที่ในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใด หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลโดยขอให้ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

(๓) นายก อบต. มีหน้าที่ในการใช้ดุลยพินิจสั่งการตามเห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนอันตรายใดหรือความไม่ชอบธรรมอันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล

(๔) นายก อบต. สามารถมอบหมายงานให้ผู้บริหารคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่แทนในการใช้ดุลยพินิจสั่งการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลได้ โดยรองนายก อบต. ที่ได้รับมอบหมายต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนทั้งทางตรงหรือทางอ้อม (เช่น ผู้ถูกกล่าวหา เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของตนโดยตรง)

(๕) ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๑๖.แบบคำร้อง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย  
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

เลขบัตรประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัดนครราชสีมา.....

โทรศัพท์.....ช่องทางติดต่ออื่นๆ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้ นาย/นาง/นางสาว

.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ ดังนี้

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

เอกสารหรือหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

(๑).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

(๒).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

(๓).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

(๔).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

/พยาน...



พยานบุคคลที่ประสงค์จะอ้างหรือพยานหลักฐานที่อยู่ในครอบครองของหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ดังนี้

(๑).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

(๒).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

(๓).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

(๔).....

จำนวน.....แผ่น/ชิ้น

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย