

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบล  
อำเภอกะปาง จังหวัดพังงา

## คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเหล เรื่อง นโยบายการงดรับและการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหลใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางเดียวกัน

เพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้รับทราบโดยทั่วกัน



(นายสุชาติ พูลพิพัฒน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหล

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหล ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล ทราบกระบวนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/๖) ติดตาม...

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจรรยาบรรณ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล หมู่ ๒ ตำบลเหล อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ๘๒๑๗๐

๒) ทางเว็บไซต์ [www.lhae.go.th](http://www.lhae.go.th)

๓) ทาง Facebook "อบต เหล"

๔) ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหล

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด

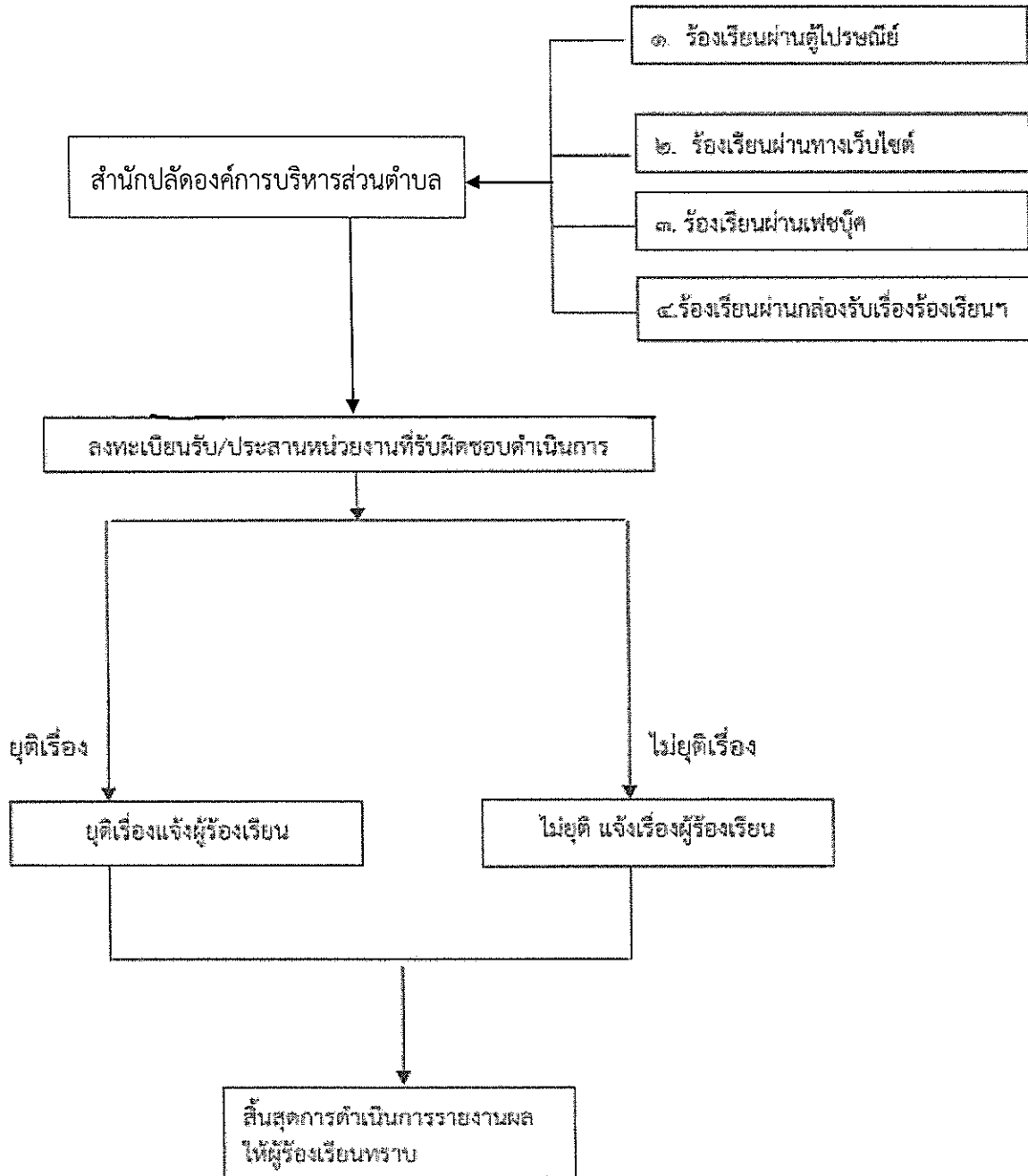
๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องแจ้งเบาะแสด ที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องขององค์การบริหารส่วนตำบลเหลล รับเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องคัดแยกหนังสือและวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- ๓) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือตอบซักถามและชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแจ้งผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหารทราบ
- ๘) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องจัดเก็บเรื่องให้เป็นความลับ

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <a href="http://www.lhae.go.th">www.lhae.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook "อบตเหลล"	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเหลล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็น  
จริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....จำนวน.....ชุด

๒. ....จำนวน.....ชุด

๓. ....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์