



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสวนแตง  
อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์  
จังหวัดบุรีรัมย์

## คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาเตง เรื่อง นโยบายการงดรับ และการให้ของขวัญ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๖ แล้วนั้น เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ของอบต. ใช้ อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๓ และ มาตรา ๑๒๘ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน



(นายบุญล้อม ท่วมไร่สง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาเตง

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                         | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                               | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่        | ๑    |
| สถานที่                                                                        | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                           | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                   | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                                    | ๒    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                          | ๒    |
| ขั้นตอนปฏิบัติงาน                                                              | ๒    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ                                  | ๓    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                          | ๓    |
| ประเภทของเรื่องร้องเรียน                                                       | ๓    |
| การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส                                    | ๓    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ                                     | ๔    |
| มาตรฐานงาน                                                                     | ๔    |
| แบบฟอร์ม                                                                       | ๔    |
| จัดทำโดย                                                                       | ๔    |
| ภาคผนวก                                                                        | ๕    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่     |      |
| แบบฟอร์มคำร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล |      |

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของ อบต. ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ อบต.ฯ จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง ตำบลกลุ่มสวนแตง  
อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานเทศบาลอุดมธรรม การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง ตำบลกลุ่มสวนแตง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๒๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง โทร. ๐ - ๔๔๖๖ - ๖๖๕๖
- Email : [KUSUANTANG.SAO@GMAIL.COM](mailto:KUSUANTANG.SAO@GMAIL.COM)
- เว็บไซต์ของอบต. <https://kusuantangburiram.go.th/>
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับหน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบผู้รับผิดชอบได้แก่ จำเอกปริชา ด้วงตะกั่ว และนางสาวกัญธิชา เกษจันทร์ การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสวนแตง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

#### ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน /ช่องทางร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่                       | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน๑๕วันทำการ                                                                          |          |
| ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ของอบต.<br><a href="http://www.kusuantang.go.th/">http://www.kusuantang.go.th/</a> | ทุกวัน                     | ภายใน๑๕วันทำการ                                                                          |          |
| ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์                                                    | ทุกวัน                     | ภายใน๑๕วันทำการ                                                                          |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๖๕๖                                                                         | ทุกวัน                     | ภายใน๑๕วันทำการ                                                                          |          |

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๑. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ การยกย่องทรัพย์สิน

๑๑.๒ การติดสินบนและการคอร์รัปชัน

๑๑.๓ การตกแต่งรายงานทางงบประมาณ

๑๑.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๑.๕ การเรียกรับทรัพย์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่อกับ

#### ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

๑๒.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๒.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

### ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

### ๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูสวนแดง กำหนดขึ้น

### ๑๗. จัดทำโดย

จำเอกปรีชา ตัวตะกั่ว ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด

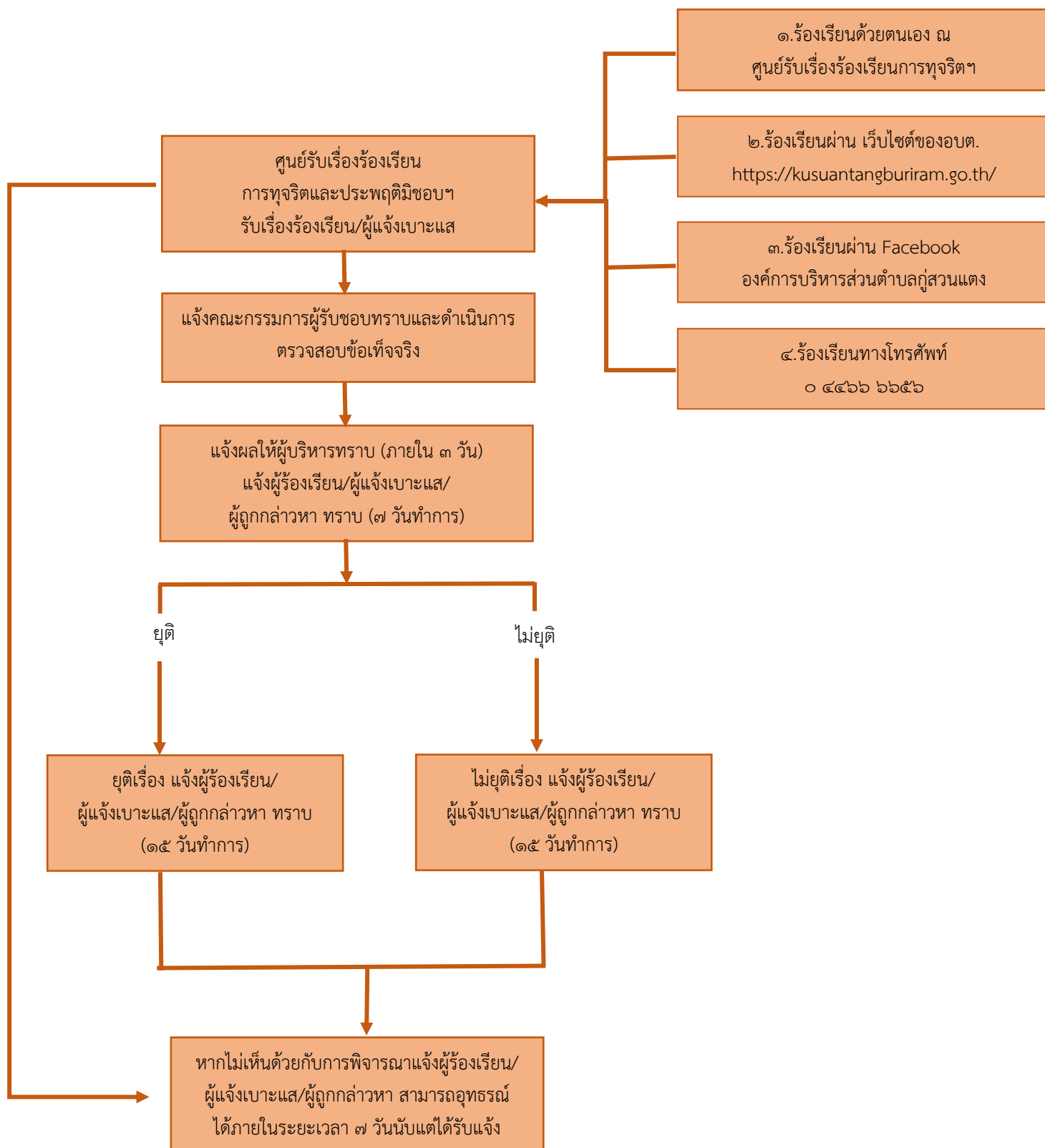
เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลภูสวนแดง

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๖๕๖

# ภาคผนวก

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบฟอร์มคำร้องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาเตง

ตามที่ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
บ้าน..... ตำบลกุสุมาเตง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความประสงค์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

.....  
.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาเตง

.....  
.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาเตง

.....  
.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาเตง

.....  
.....

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

## เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

- |                       |                |                      |                |
|-----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| ( ) สำเนาบัตรประชาชน  | จำนวน.....ฉบับ | ( ) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ( ) ภาพประกอบ (ถ้ามี) | จำนวน.....ฉบับ |                      |                |
| ( ) เอกสารอื่นๆ       | จำนวน.....ฉบับ |                      |                |

.....

.....

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๖๕๖ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

วันที่.....

\*\*\*\*\*

## เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

- |                       |                |                      |                |
|-----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| ( ) สำเนาบัตรประชาชน  | จำนวน.....ฉบับ | ( ) สำเนาทะเบียนบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ( ) ภาพประกอบ (ถ้ามี) | จำนวน.....ฉบับ |                      |                |
| ( ) เอกสารอื่นๆ       | จำนวน.....ฉบับ |                      |                |

.....

.....

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๖๕๖ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

วันที่.....