

# คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

## คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรมโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานวิธีการร้องเรียนขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากนักน้อย

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

### หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกันอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

#### 1. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล หมู่ที่ 13 ตำบล โคกตาล อำเภอ ภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

#### 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

#### 3. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

#### 4. วัตถุประสงค์

- 1.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

#### 5. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล เช่นการประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิคำร้องเรียนต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงาน รวมไปถึงลูกจ้างของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อบนโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

## 6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30น. – 16.30 น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

## 7. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล
- ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล หมู่ที่ 13 ตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ 33140
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-811383
- เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล [www.khokthan.go.th](http://www.khokthan.go.th)
- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาลหน่วยงานของรัฐ
- E=mail : [saraban@khokthan.go.th](mailto:saraban@khokthan.go.th)

## 8. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย
4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

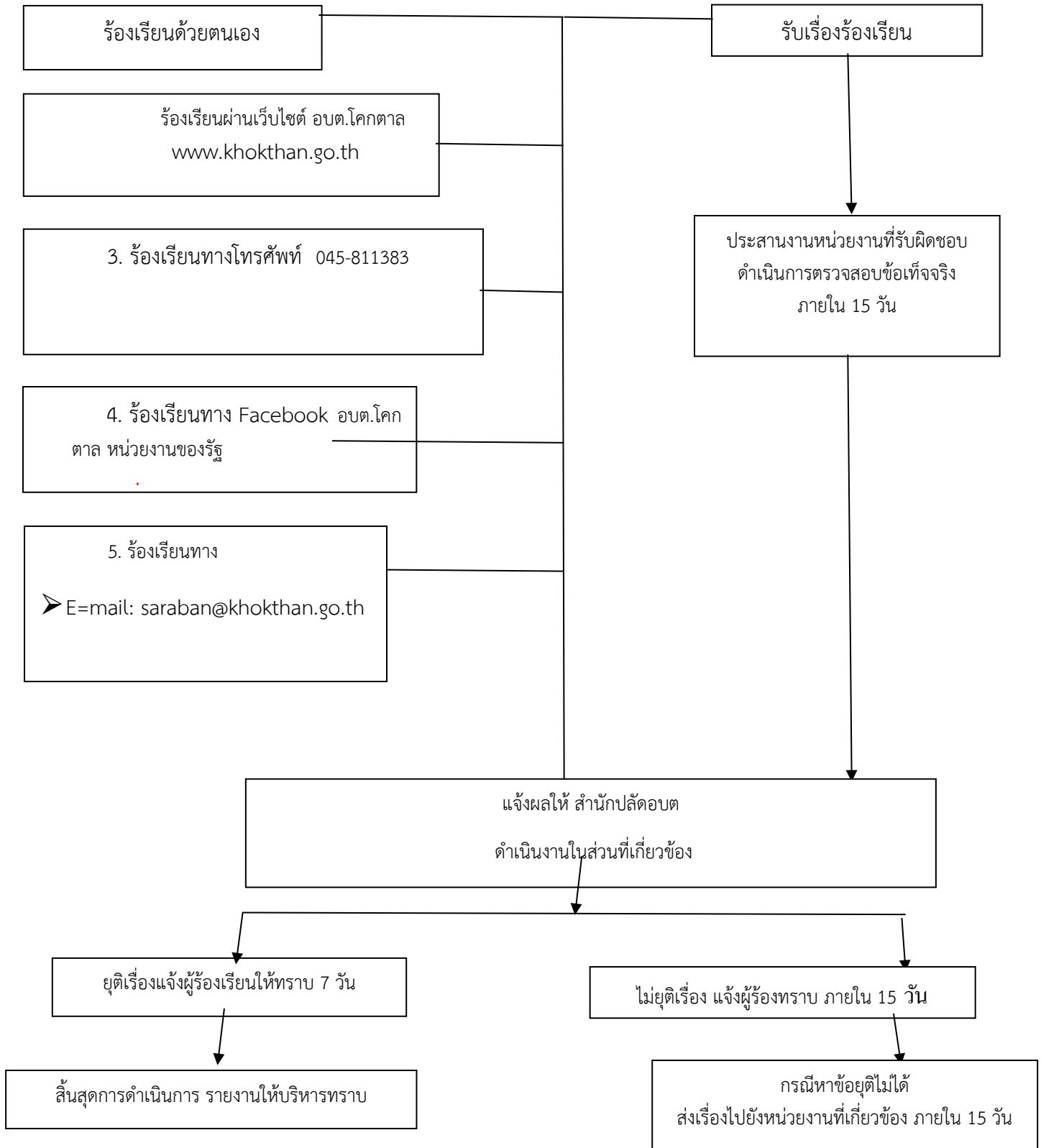
5. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องวิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

#### 9. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 30 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

## แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## 6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045-811383	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.khokthan.go.th">www.khokthan.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.โคกตาล	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail <a href="mailto:saraban@khokthan.go.th">saraban@khokthan.go.th</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

## 7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 7.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
3. ช่วงเวลากระทำความผิด ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

7.2 ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ

มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7.3 เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาลเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน

ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

7.4 ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์

เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

3. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

หรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจ ของผู้บังคับบัญชา

4. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 8 การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

## 9 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

1. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน 1 ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป



2. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้กลุ่มงาน สำนักปลัด ดำเนินการ ให้โดยตรงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน

#### 10 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ได้ทราบทุกไตรมาส
2. รวบรวมรายงานข้อสรุปข้อร้องเรียน  
หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### 11 มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

## แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่ \_\_\_\_\_

วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

เรื่อง ( ร้องเรียน ) \_\_\_\_\_

เรียน \_\_\_\_\_ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

ข้าพเจ้า ( คำน้หน้าชื่อ ) \_\_\_\_\_ อายุ \_\_\_\_\_ ปี

อยู่บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตำบล \_\_\_\_\_ อำเภอ \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน \_\_\_\_\_

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องการทุจริต เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการ กระทำความผิด ดังนี้

---

---

---

---

---

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลากระทำ ความผิดดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอสง่เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ( ถ้ามี ) ประกอบด้วย

๑) ( พยานเอกสาร ) \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ ชุด

๒) ( พยานวัตถุ ) \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ ชุด

๓) ( พยานบุคคล ) \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ ชุด

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

( \_\_\_\_\_ )

ตำแหน่ง \_\_\_\_\_

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น

เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย