

# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



งานบริหารงานทั่วไป  
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอวานรนิวาส  
จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ต้องการวางกรอบการดำเนินงาน ด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการ ตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่อาจจะเกิดขึ้นในองค์การ บริหาร ส่วนตำบลคอนสวรรค์ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยรวบรวมแนวทางการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจต่อไป

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                  | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                        | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                             | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                    | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                            | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                             | ๑    |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน                                            | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                           | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                    | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                            | ๔    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                   | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน       | ๕    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                             |      |
| ภาคผนวก                                                                 | ๕    |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต                        |      |

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพจน์มิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน๑๕วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### ๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

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

### ๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายจารึก นันทราช ตำแหน่ง ปลัด อบต.คอนสวรรค์ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

### ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

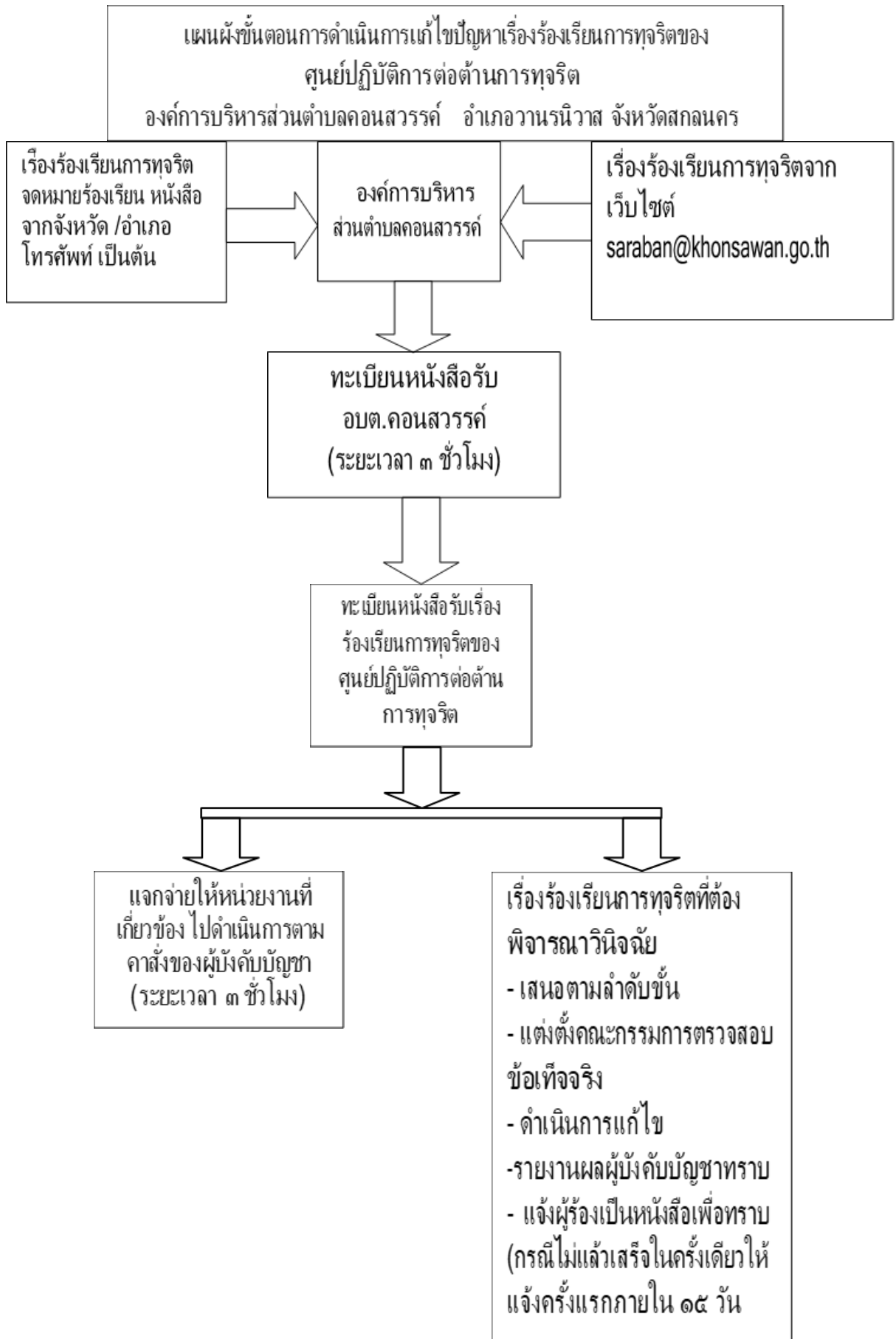
## ๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ เช่น การประพัตมีขอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติใน กระบวน -การจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อ แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ ตำบลคอนสวรรค์ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๙๗๓๕๖๕ หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๙๗๓๕๖๕
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์
- ๕) เว็บไซต์ [saraban@khonsawan.go.th](mailto:saraban@khonsawan.go.th)
- ๖) Facebook “อบต.คอนสวรรค์”

#### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                      | ความถี่ในการ ตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน /<br>ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข<br>ปัญหา | หมายเหตุ        |
|------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง        | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน       | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                |                 |
| ๒. ทางไปรษณีย์               | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน       | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                |                 |
| ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์      | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                | ๐๔๒-๙๗๓๕๖๕      |
| ๔. ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                |                 |
| ๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์     | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                | khonsawan.go.th |
| ๖. ร้องเรียนผ่านFacebook     | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                | อบต.คอนสวรรค์   |

## ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายต่อบุคคลอื่น เป็นเรื่องที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องหรือประชาชนโดย ส่วนรวม ในเรื่องต่อไปนี้

- ๑) การกระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินไป
- ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

## ๑๑.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

**๑๑.๓** ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**๑๑.๔** เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

**๑๑.๕** เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดาเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

#### **๑๑.๖ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้**

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดาเนินการแล้วยัง ไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### **๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การ บริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

#### **๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกอง หรือสำนักใดให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวม สรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### **๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์  
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์

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

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

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคอนสวรรค์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ  
แก้ไข ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้า ขอ ส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)