



## คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

## คำนำ

คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติ มิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย อำเภอกระโพสภ จังหวัดลพบุรี

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

## ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** หมายถึงความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลพินนา เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนวมชัย การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

**การร้องเรียน** หมายถึงการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง ช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์ / ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงาน ราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนวมชัย ผ่านทางช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบผู้รับผิดชอบ ได้แก่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล นายพงศธร มอริ่งสตาร์ และ นางสาวปนัดดา ทองชื่น

**การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

### ประเภทของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

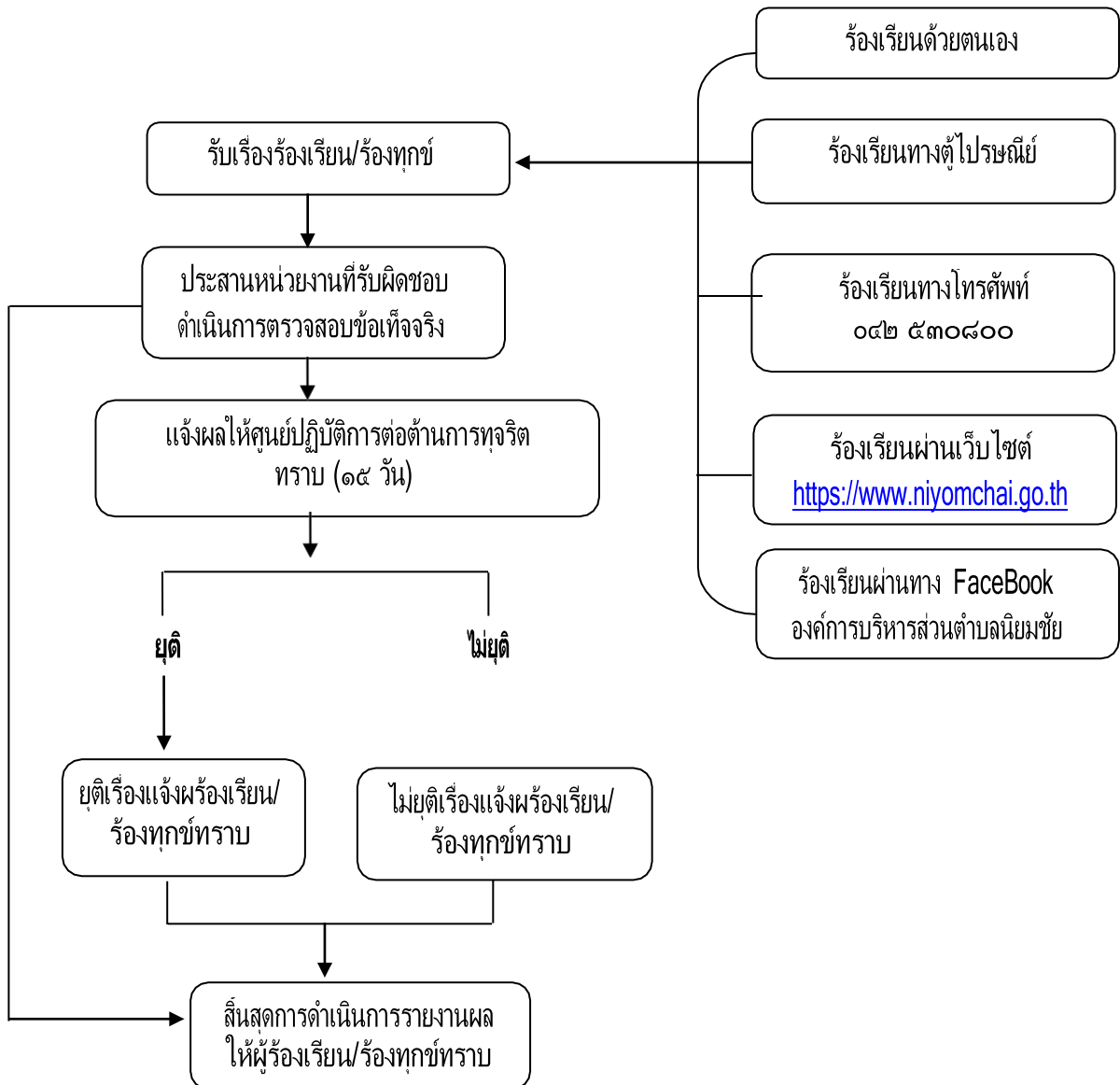
๑. การยกยอกทรัพย์สิน
๒. การติดสินบนและการคอร์รัปชัน
๓. การตกแต่งรายงานทางงบการเงิน
๔. การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. การเรียกรับทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

## ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส  
ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ  
เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) องค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ฯ สรุปความเห็นเสนอและจัดท าหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ฯ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด าเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการด าเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ฯ จัดเก็บเรื่อง

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ด าเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ : ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัย อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี	ทุกครั้งที่ได้รับเอกสารจากไปรษณีย์	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ (๐๓๖-๖๘๙๗๕๘)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <a href="https://www.niyomchai.go.th">https://www.niyomchai.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Face Book องค์การบริหารส่วนตำบลนิยมชัย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ไปรษณีย์/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Bookให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพิमान อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๖-๖๘๙๗๕๘ เบอร์โทรสาร ๐๓๖-๖๘๙๙๔๖

เว็บไซต์ <https://www.niyomchai.go.th> e-mail [saraban@niyomchai.go.th](mailto:saraban@niyomchai.go.th)



ภาคผนวก

# แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤตินิยมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย  
อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ๑๕๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี

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

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

ออกโดย .....วันออกบัตร .....

วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต  
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนนิคมชัย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

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

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

- ๑) .....จำนวน..... ชุด
- ๒) .....จำนวน..... ชุด
- ๓) .....จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

( นายปริญญา ปรัชญาภูมิ )

( นายชุมเมธ มหาโยธี )

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมชัย

## เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

( ) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	จำนวน	ฉบับ
( ) สำเนาทะเบียนบ้าน	จำนวน	ฉบับ
( ) ภาพประกอบ(ถ้ามี)	จำนวน	ฉบับ
( ) เอกสารอื่นๆ	จำนวน	ฉบับ

### \*\*\* สำหรับผู้ยื่นคำร้องเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส \*\*\*

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้วและเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบและจัดทำเอกสาร ให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖-๖๘๙๗๕๘ ในวันและเวลาราชการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....