

# คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดทำเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## คำนำ

ตามที่ได้มีการประกาศประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม เรื่อง นโยบายการงัดรับและการให้ของขวัญ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้รับทราบโดยทั่วกัน

ร้อยตำรวจตรี

( ชวรินทร์ ออบสุกลิ่น )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

เมษายน ๒๕๖๙

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๓
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๕</b>
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๖
แบบฟอร์มคำร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๗

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของอบต. ร้องเรียนบุคคลในกรณีมีข้อพิพาทระหว่างบุคคลภาคประชาชน การร้องเรียนร้องทุกข์อันเกิดจากความเดือดร้อนด้านต่างๆ อบต. จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม ตำบลขามป้อม อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียนการประพฤติมิชอบของผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ครู และบุคลากรทางการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม ตำบลขามป้อม อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น ๔๐๓๒๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม โทร. ๐๔๓ - ๐๐๒๓๘๘
- Email : [khampom.phrayuen@gmail.com](mailto:khampom.phrayuen@gmail.com)
- เว็บไซต์ของ อบต. : <https://www.kham-pom.go.th/>
- เพจ Facebook : [www.facebook.com/khampomkkn](http://www.facebook.com/khampomkkn)

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย (หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ) มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม ผ่านช่องทางข้างต้น โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด จะได้รับการรักษาเป็นความลับ

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้รับผิดชอบได้แก่ นางสาวเยาวนิต จงใจ นักจัดการงานทั่วไป

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

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม เพื่ออำนวยความสะดวกในการ

ประสานงาน

๙. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนควรเตรียมและทราบข้อมูลต่อไปนี้ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการมีความครบถ้วนและรวดเร็ว

ข้อมูลที่จำเป็น	รายละเอียด/ตัวอย่าง
ข้อมูลผู้ร้องเรียน	ชื่อ-นามสกุล / ที่อยู่ / เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (การแจ้งเรื่องโดยระบุตัวตนจะทำให้การติดตามผลรวดเร็วขึ้น)
ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง	ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งสังกัด ของผู้ที่ถูกร้องเรียนให้ชัดเจน เช่น นาย ก. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ การเงิน สังกัด กองคลัง
ช่วงเวลาการกระทำผิด	วัน เดือน ปี และเวลาที่พบเห็นหรือสงสัยว่ามีการกระทำทุจริต/ประพฤตินิชอบ
สถานที่เกิดเหตุ	สถานที่หรือโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน อบต. / โครงการก่อสร้างถนน หมู่ที่ ๓
พฤติการณ์การทุจริต/ประพฤตินิชอบ	อธิบายพฤติการณ์หรือการกระทำที่เชื่อว่าเป็นการทุจริต เช่น เรียกรับเงิน / ละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่ / ปลอมแปลงเอกสาร / เอื้อประโยชน์ผู้อื่น
พยานหลักฐาน (ถ้ามี)	เอกสาร ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ หรือพยานบุคคลที่สามารถยืนยันข้อเท็จจริงได้
ความต้องการของผู้ร้อง	ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ตรวจสอบ / ดำเนินคดี / ชี้แจง

#### หมายเหตุสำคัญ:

- ผู้ร้องเรียนที่ไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน สามารถแจ้งเรื่องได้ แต่ต้องมีรายละเอียดและพยานหลักฐานเพียงพอ
- ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐
- การร้องเรียนที่จมีความผิดตามกฎหมาย ผู้ร้องควรร้องเรียนโดยสุจริต มีข้อมูลหรือพยานหลักฐานประกอบ

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน๑๕วันทำการ	
<a href="https://www.kham-pom.go.th/">https://www.kham-pom.go.th/</a>	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๐๖๔๘๐	ทุกวัน	ภายใน๑๕วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑๒.๑ การยกยอกทรรพ์

๑๒.๒ การติตติสนบนและการคอร์รัปชั่น

๑๒.๓ การตดกแต่งรายงานทางงบการเงิน

๑๒.๔ การทำสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง

๑๒.๕ การเรียกรับทรรพ์สิน หรือ สิ่งอื่นใด จากผู้มาติดต่องาน

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑๓.๑ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา ทราบภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๓.๒ หากไม่เห็นด้วยกับการพิจารณาผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ถูกกล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๔.๓ ให้จัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทุกเดือน และเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

## ๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม กำหนดขึ้น

## ๑๗. จัดทำโดย

เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๐๐๒๓๘๘๙

หมายเลขโทรสาร ๐๔๓-๐๐๒๓๘๘๙

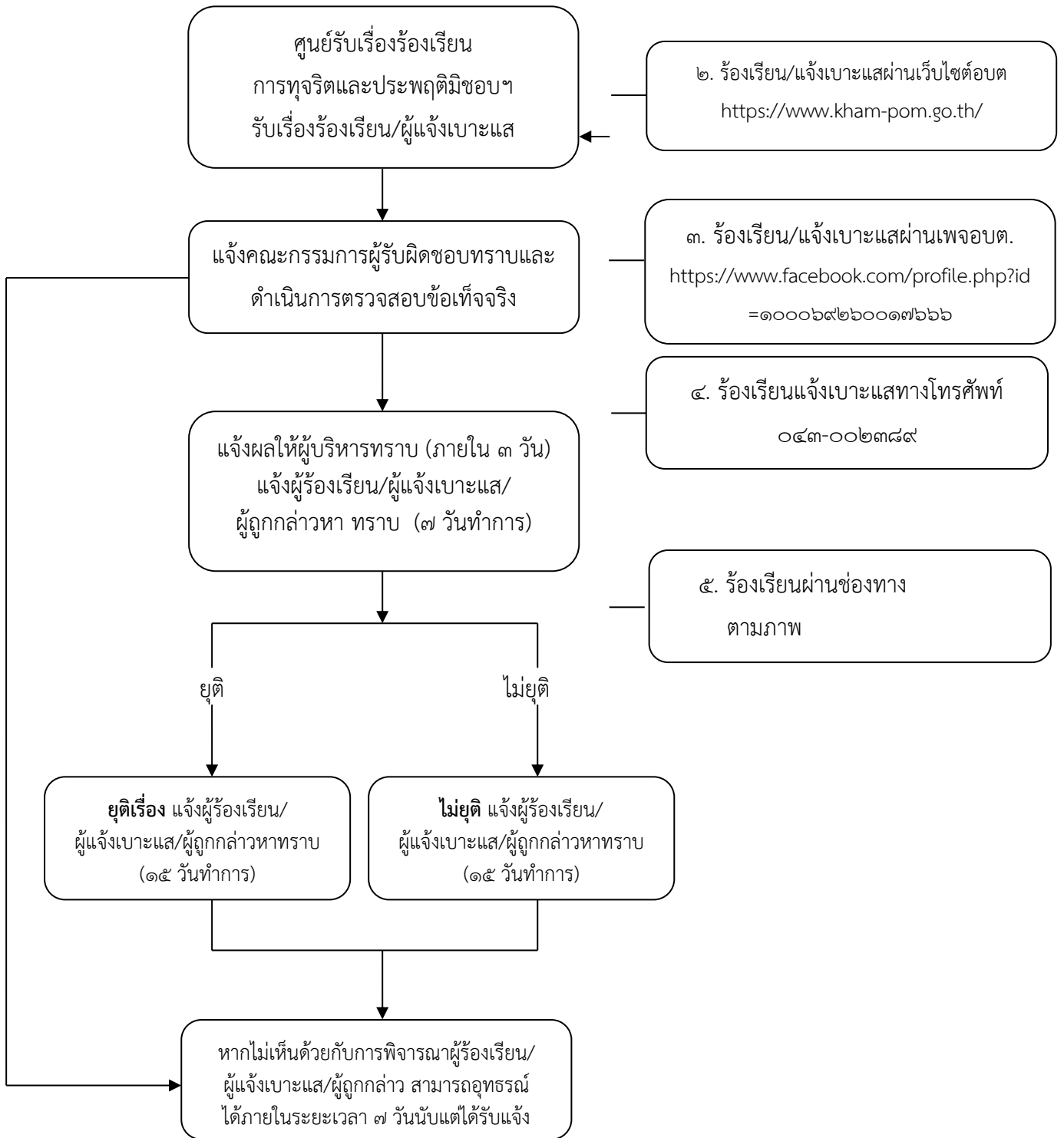
## ๑๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

# ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ



แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

ตามที่ข้าพเจ้า ..... อายุ.....ปี บ้านเลขที่ .....หมู่ที่.....  
บ้าน..... ตำบลขามป้อม อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับคำร้อง  
(.....)

เรียน ปลัดอบต.ขามป้อม

- .....

ลงชื่อ .....  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ความเห็น นายองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

- .....

ลงชื่อ .....  
(.....)  
ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลขามป้อม

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

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

.....

