



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง  
อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

เพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านทุจริต ในการปฏิบัติราชการโดยมิให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตนจึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้นเป็นแนวทางในการในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริงจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้รับทราบโดยทั่วกัน

งานกฎหมายและคดี องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

## คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และ มาตรา ๑๒๘ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล นาชุมแสง ตำบลนาชุมแสง หมู่ ๖ อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ๔๑๓๑๐

### ๔. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงาน ๐๔๒ - ๒๑๙๙๑๔

๔.๒ Email : Nachumsaeng๒๐๒๑@gmail.com

๔.๓ เว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.nachumsaeng-ud.go.th>

๔.๔ Facebook <https://www.facebook.com/people/องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง/๑๐๐๐๖๔๓๒๕๐๓๖๕๐๙/>

### ๕. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ นางสาวณัฐริณีย์ เค้าสิม ตำแหน่งนิติกร และนายโกวิท บัญญา ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

### ๖. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้ และขั้นตอนหรือวิธีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีผู้กล่าวหาส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือหรือติดต่อด้วยตนเองนั้น หนังสือร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและควรมีสาระสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๗.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้กล่าวหา (ชื่อ-สกุลผู้ถูกร้อง) เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น

๗.๒ รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๗.๓ วัน เดือน ปี และสถานที่ที่เกิดเหตุ (ช่วงเวลาการกระทำผิด)

๗.๔ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น

๗.๕ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาชุมแสงจะดำเนินการเฉพาะรายที่ปรากฏพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

### ๗. ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๑) งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่อง และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๒) แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ

๓) ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสังกัด ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่องและนับถัดจากวันได้รับการอนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวนระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ

๔) เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบและแจ้งผู้กล่าวหาทราบ ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๕) รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๖) หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๗) หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้กล่าวหา สามารถอุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

๘) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่มีการดำเนินการในเรื่องการคุ้มครองข้อมูลของผู้ร้องเรียนโดยปกปิดเป็นความลับ

## ๘. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง/ระยะเวลา	การตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่ม ีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="https://www.nachumsaeng-ud.go.th">https://www.nachumsaeng-ud.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง <a href="https://www.facebook.com/people/องค์การบริหารส่วน ตำบลนาชุมแสง/๑๐๐๐๖๔๓๒๕๐๓๖๕๐๙/">https://www.facebook.com/people/ องค์การบริหารส่วน ตำบลนาชุมแสง/ ๑๐๐๐๖๔๓๒๕๐๓๖๕๐๙/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่าน Email : Nachumsaeng๒๐๒๑@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๙. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน

๙.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอัน  
เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- (๖) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหาย

แก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๙.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ติดต่
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตาม

สมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อ  
การดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๙. รายละเอียดหรือแบบฟอร์มที่ใช้ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

แบบคำร้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่.....  
วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอเรียนบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้กรมประชาสัมพันธ์ พิจารณา  
ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ข้าพเจ้า ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบในทาง  
แพ่งและทางอาญาหากข้าพเจ้าแจ้งเรื่องเท็จ หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่นให้ได้รับโทษโดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐาน  
ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑. .... จำนวน ..... แผ่น

๒. .... จำนวน ..... แผ่น

๓. .... จำนวน ..... แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ของแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ แบบคำร้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีรูปแบบเฉพาะเจาะจง ดังนั้นผู้ร้องเรียน  
จึงสามารถเขียน/พิมพ์ หรือใช้แบบคำร้องข้างต้นได้

คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และ

สืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนโดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑.๓.๑ การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

๑.๓.๒ มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๑.๓.๓ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมลงที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบสามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้