



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ  
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

## คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

๓ มีนาคม ๒๕๖๘



## วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ในเบื้องต้น ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ชัดเจน
  - ๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ชัดเจน
  - ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. เป็นดุลพินิจของผู้บริหารต้องถือว่ารับไว้พิจารณาหรือไม่ พิจารณาเฉพาะรายกรณีไป

## ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง/แจ้งเบาะแสด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ธุรการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
๒. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วนเว็บไซต์ [www.nongkomkor.go.th](http://www.nongkomkor.go.th)
๓. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่วน e-mail address : saraban\_nongkomkor.mail.go.th
๔. ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ทางจดหมายไปรษณีย์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ เลขที่ ๒๒๘ หมู่ ๓ ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส ยื่นเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
๒. เจ้าหน้าที่ธุรการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณี **เรื่องยุติ** ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

กรณี **เรื่องไม่ยุติ**

- ๑.๑ ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๑.๒ แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๑.๓ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร

**การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ รวมทั้งสาเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

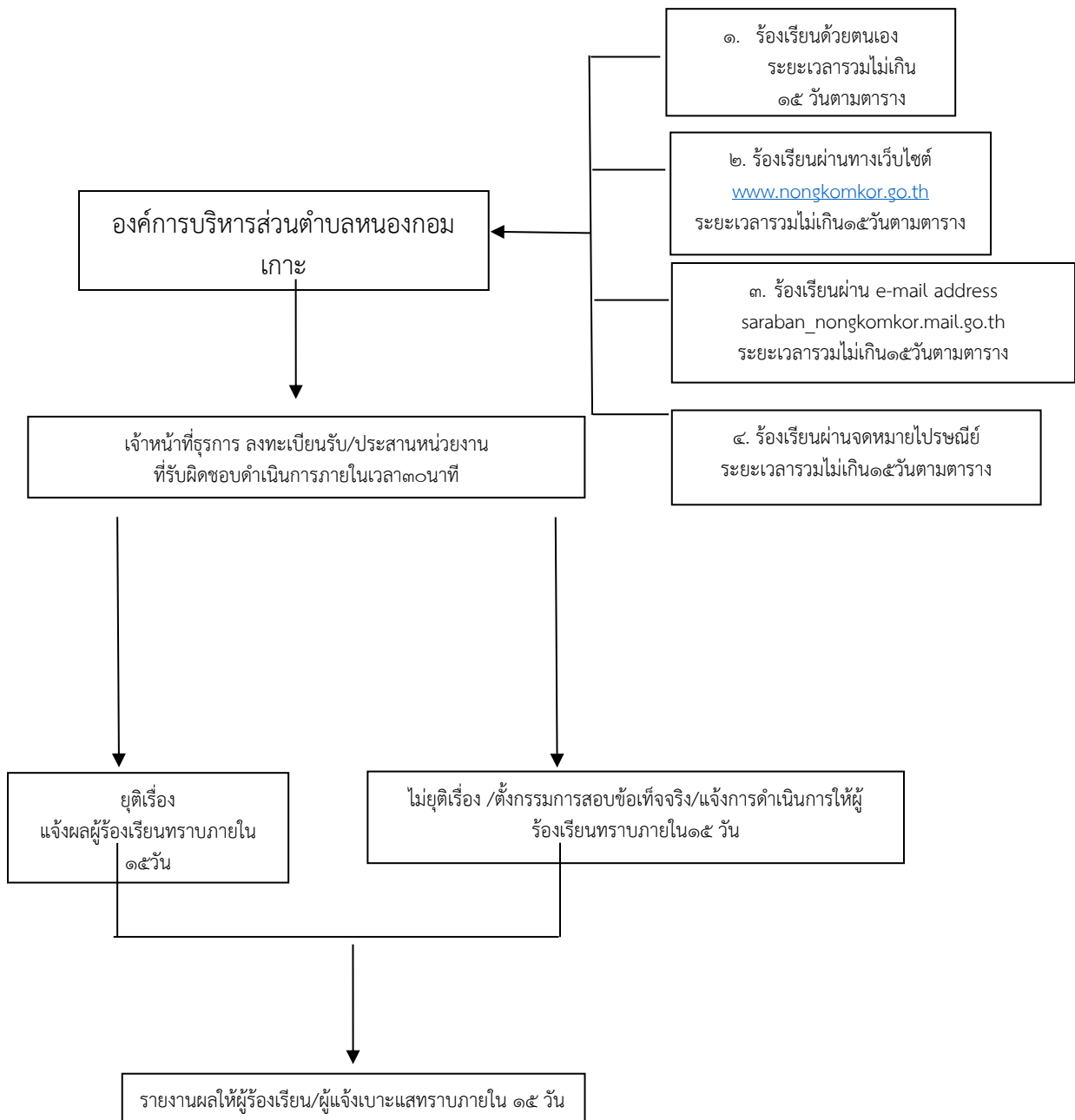
ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

**การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

๑. รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
๒. รายงานเรื่องร้องเรียนทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องการร้องเรียนการทุจริตประจำปี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง e-mail address	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมาย ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ตัวอย่าง

### หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....  
รายละเอียด :: .....  
.....  
.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....  
เหตุการณ์โดยย่อ :: .....  
.....  
.....  
.....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต  
.....  
.....  
.....

*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน..... .....หมายเลขโทรศัพท์.....
--

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....  
.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ