



# คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลครน  
อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

## คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น และให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง องค์การบริหารส่วนตำบลนครนิงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครนิง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครนิงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนครนิงจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครนิง บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลนครนิง

มกราคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- คำจำกัดความ	๒
- ช่องทางการร้องเรียน	๒
- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๒
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๓
- ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน	๔
- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน	๕

## ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัญหาเรื่องการทุจริตเป็นปัญหาสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ และเป็นภัยร้ายแรงสำคัญที่ทำลายความมั่นคงของชาติ การทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุ ตัวแปรปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ “ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐ ” ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเป็น “วาระแห่งชาติ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช่เป็นเพียงแผนนโยบาย แต่ต้องปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม ในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

องค์การบริหารส่วนตำบลครน จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนกรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลครน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่/การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๔. เพื่อให้มีความสำคัญ และสร้างมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลครน ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

๓.๒ ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ประมวลกฎหมายอาญา : มาตรา ๑ )

๓.๓ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือ ละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒)

๓.๔ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (หนังสือ ถาม - ตอบ นักรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

### ๔. ช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบล ณ องค์การบริหารส่วนตำบลครน ๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลครน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐

(๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๗ - ๕๕๗๑๓๙

(๓) ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลครน ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลครน ๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลครน อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐

(๔) ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลครน ทางโทรสาร ๐๗๗ - ๕๕๗๐๓๔

(๕) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลครน [www.kron.go.th](http://www.kron.go.th).

(๖) ร้องเรียนผ่านทาง facebook องค์การบริหารส่วนตำบลครน

### ๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามข้อ ๔. เสนอเรื่องถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลครนต่อไป

๒.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๓. เมื่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลครน สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว

๔. หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตโดยเคร่งครัด และดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ เช่น ชื่อ -สกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ท์ เว้นแต่บัตรสนเท่ท์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๗.ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องแจ้งเรื่องร้องเรียน

๒.กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ฯ

๓.ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๔.กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน หรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลครน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณี ประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องรายงานผลสรุปเรื่องเรียนดังกล่าว ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตาม ข้อ ๔ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบ ได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

#### ๘.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

: ส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก งานนิติการ

๑.จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลครนทราบ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

### องค์การบริหารส่วนตำบลครน





