



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส  
การทุจริตประพฤติมิชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ได้จัดทำคู่มือคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นำไปเป็นกรอบแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่มีขั้นตอน/กระบวนการที่ชัดเจน มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. คำจำกัดความ	๑
๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๒
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	๓
๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ	

## คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ช่องทางการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบูรณาการและขับเคลื่อนแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน ดังนี้

### ๑. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่ กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบกฎหมาย พร้อมกับ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือทางอีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามที่ระเบียบกฎหมาย

## ๒. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิ่น ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๓ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางของการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

- (๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- (๖) ระบุ วัน เดือน ปี
- (๗) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๒.๖ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิ่น
- (๒) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิ่น เลขที่ ๑๔๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองเดิ่น อำเภอปทุมค้ำ จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๐๐๐

(๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ที่ <https://www.nongdoen.go.th> ร้องเรียนทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิ่น

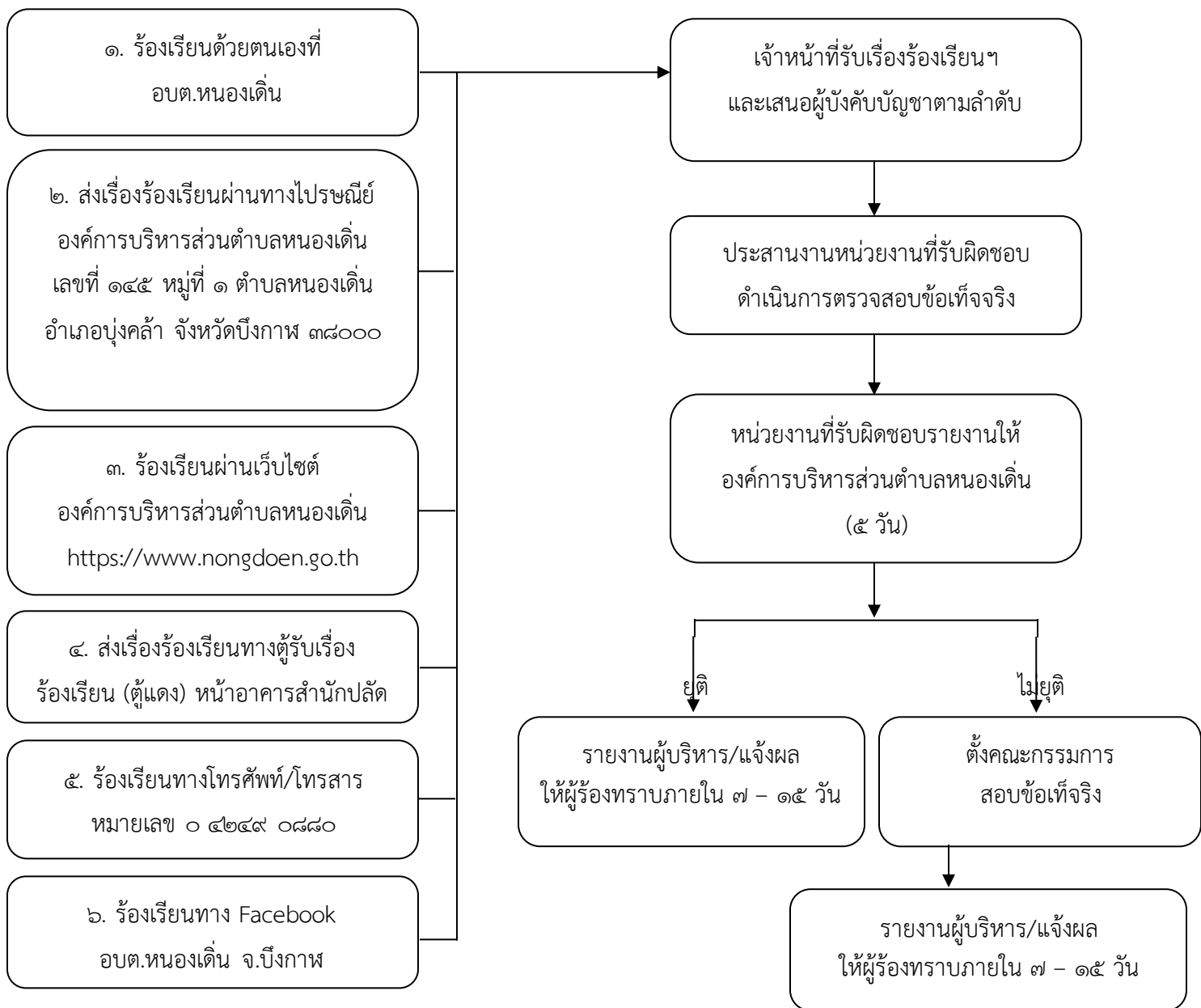
(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน (ตู้แดง) หน้าอาคารสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อไม่ร้องเรียน)

(๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๔๙ ๐๘๘๐

(๖) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook “อบต.หนองเต็ง จ.บึงกาฬ”

### ๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ



/๔.การรับและตรวจสอบ...

๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ  
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ  
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนฯ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเองที่ อบต.หนองเดิ่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.หนองเดิ่น ที่ <a href="https://www.nongdoen.go.th">https://www.nongdoen.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียน (ตู้แดง) หน้าอาคารสำนักปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๔๙ ๐๘๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook “อบต.หนองเดิ่น จ.บึงกาฬ”	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบจากช่องทาง การ  
ร้องเรียน

๕.๒ เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต  
ประพฤติมิชอบ

๕.๓ เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา

๕.๔ เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕.๕ เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๕.๖ เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่  
เกี่ยวข้อง

๕.๗ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอ  
ผู้บริหาร

#### ๖. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเดิ่น

ภาคผนวก



แบบฟอร์มคำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤตินอกรอบเจ้าหน้าที่  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

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

โทรศัพท์..... เลขที่บัตรประชาชน.....

ข้าพเจ้า.....ขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต  
ประพฤตินอกรอบเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต็ง ดังนี้

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)