

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจอก  
อำเภอเมืองนครราชสีมา  
จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกัน การทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การ ปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมี หน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยมี ช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.โดยทางจดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของส่งถึงนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองจะบก ที่อยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เลขที่ ๑๓๐๒ หมู่ ๔ ตำบล หนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐ ๒.โดยทางเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก [www.nongjabok.go.th](http://www.nongjabok.go.th) และ ๓.โดยทางโทรศัพท์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองจะบก หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๙๐๖ ในส่วนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองจะบก จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณา การร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองจะบก เพื่อให้แนวทาง การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ ภายใต้กรอบอภีการระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และ การฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) โดยทางจดหมาย จ่าหน้าซองส่งถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ที่อยู่  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เลขที่ ๑๓๐๒ หมู่ ๔ ตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง  
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐

๒) โดยทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก [www.nongjabok.go.th](http://www.nongjabok.go.th)

๓) โดยทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก หมายเลขโทรศัพท์  
๐-๔๔๗๕-๖๕๐๖ ต่อ ๑๑๒

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

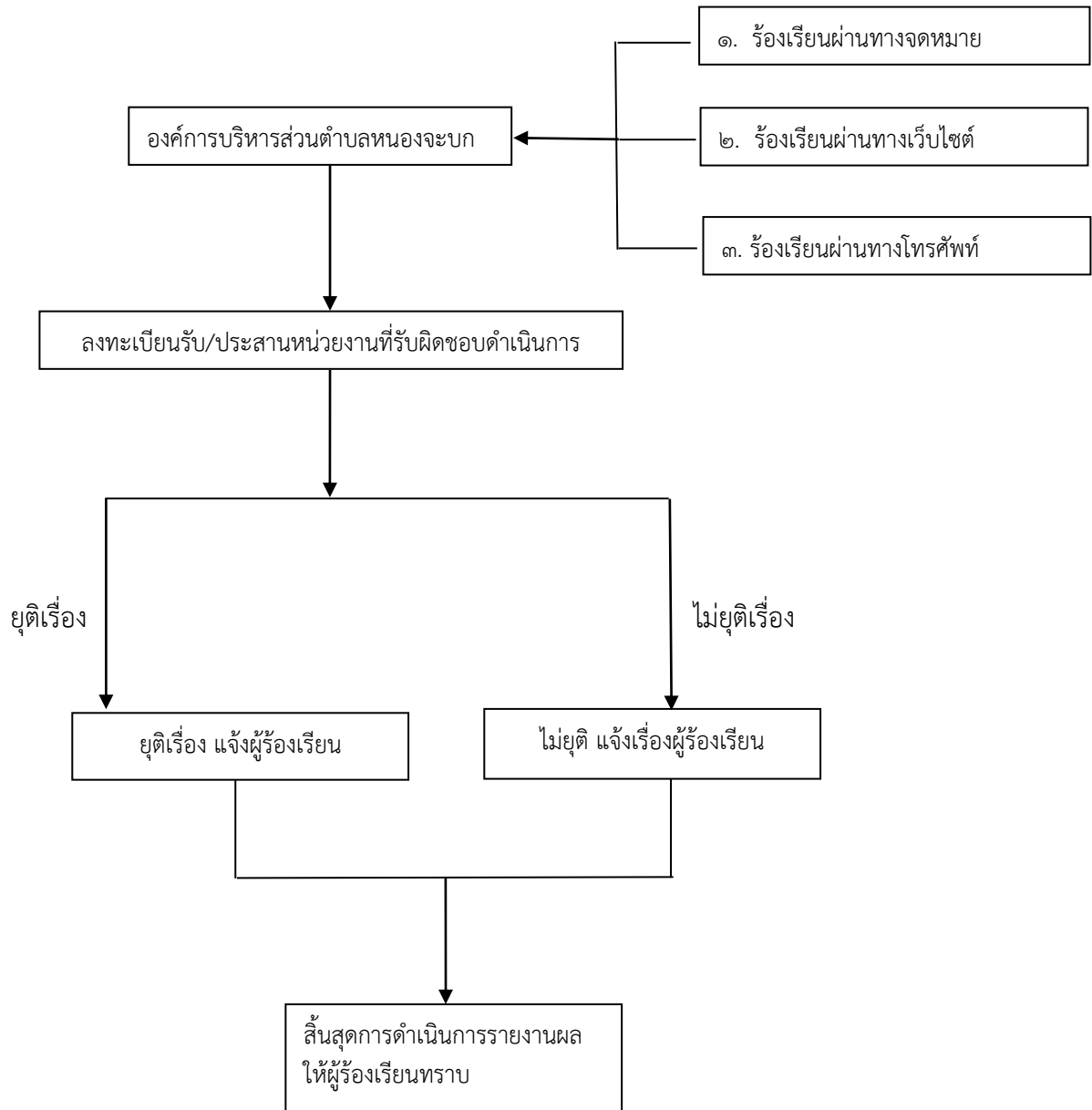
๑) ระบุ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) ระบุ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ให้ปรากฏอย่าง  
ชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง  
เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนต่อไปได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) งานกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง
- ๒) งานกฎหมายและคดี วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอความเห็นให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณาสั่งการ
- ๓) งานกฎหมายและคดี เสนอหนังสือให้แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๔) งานกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และสรุปความเห็นเสนอให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณาสั่งการ
- ๕) เมื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว งานกฎหมายและคดี เสนอหนังสือให้แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบผลการตรวจสอบ
- ๖) งานกฎหมายและคดี เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๗) งานกฎหมายและคดี จัดเก็บเรื่องหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนโดยทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

**แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....โทรศัพท์ ท์  
.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....  
ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....  
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก  
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....  
.....  
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น  
เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด  
๒) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

เรียน (เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น)