



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม  
อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

## หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม จึงได้จัดทำแนวทางขั้นตอน และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

## วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปโดยมีมาตรฐาน มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทางานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

## บทบาทหน้าที่

๑) รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔) ติดตาม ผลการดำเนินการ และเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง (ถ้าหากรู้)
- ๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๕) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๖) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

### คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง การที่ประชาชนหรือบุคคลอื่นได้กล่าวหาหรือบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ที่บอกเล่าเรื่องราวหรือกล่าวหาข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ตามหนังสือร้องเรียนหรือผ่านช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

“ผู้ถูกร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม ผู้ถูกร้องเรียนตามหนังสือร้องเรียนหรือตามช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์

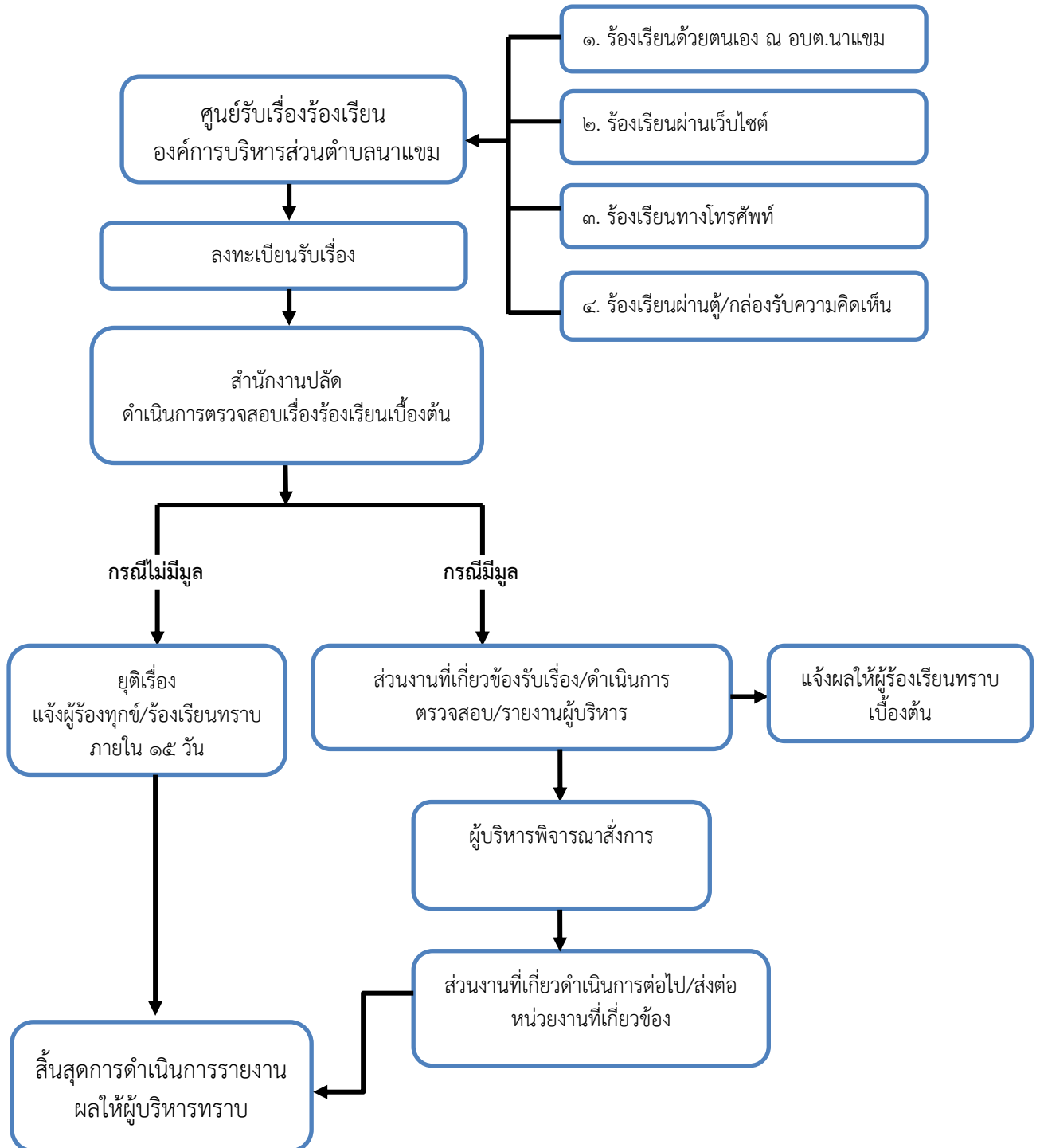
“เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานส่วนตำบล และให้หมายความรวมถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภา รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

“การตรวจสอบ” หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเบื้องต้น ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือมีข้อสงสัยว่ามีการกระทำเกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงว่ากรณีมีมูลอันน่าเชื่อว่าการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบจริงหรือไม่ (ถ้ามีเหตุการณ์เกิดขึ้นจริง เรียกว่ามีมูล ถ้าไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นจริง เรียกว่าไม่มีมูล)

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐
  ๒. เว็บไซต์ <https://www.t-nakham.go.th/index.php>
  ๓. โทรศัพท์ ๐๓๗-๒๑๘๘๑๓
  ๔. กล้องแสดงความคิดเห็น หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม
- \*\*ทั้งนี้ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ทุกวัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาแหม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑.หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม
- ๒.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เมื่อมีผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
  - ๒.๑ เจ้าหน้าที่ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
  - ๒.๒ สำนักงานปลัดฯดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
  - ๒.๓ เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้
    - ๒.๓.๑ กรณีไม่มีมูล ให้ยุติเรื่องและให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
    - ๒.๓.๒ กรณีเรื่องมีมูล
      - ๑) ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง/ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานเสนอความเห็นเพื่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
      - ๒) แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
      - ๒.๔ จัดทำรายงานสรุปข้อเท็จจริงและความเห็นเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
      - ๒.๕ หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการแล้ว ให้จัดทำบันทึกรายงานผลการปฏิบัติเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ
- ๓.ในการดำเนินการต่างๆ ให้ปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยมขอเป็นความลับ

### กรอบระยะเวลาดำเนินการ

กระบวนการงาน	ระยะเวลาดำเนินการ (วัน)	หมายเหตุ
ลงทะเบียนรับเรื่อง	๑	
การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	ไม่เกิน ๕	
กรณีมีมูล การตรวจสอบข้อเท็จจริงและบันทึกรายงานและข้อเสนอแนะ	ภายใน ๓๐	ความยุ่งยากของแต่ละเรื่อง
การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบ	ภายใน ๑๕	
ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หลังจากผู้บริหารสั่งการ	๑๕	
การรายงานผลฯให้ผู้บริหารทราบ	๑๕	

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิยมขอ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อจัดทำเป็นสถิติและนำมาศึกษาแนวทางป้องกันการทุจริตประพฤตินิยมขอ เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาของหน่วยงาน

ภาคผนวก

# หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม

ข้าพเจ้า..... เลขที่บัตรประชาชน.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....

มีความประสงค์แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาแวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

วัน/เดือน/ปีหรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....  
เหตุการณ์โดยย่อ.....

ผู้เกี่ยวข้องกับกรกระทำทุจริต (หากระบุได้).....

เอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

๑) .....

๒) .....

๓) .....

๔) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

**\*\*เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนนี้จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**