



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนทุจริต



สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง  
อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส**  
**ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่งมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางกรรณการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่งโดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

**๒. วัตถุประสงค์**

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น
- ๒) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
  - ๓) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
  - ๔) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
  - ๕) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๖) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

#### ๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง เลขที่ ๓๗/๑ หมู่ ๘ ตำบลห้วยเขย่ง อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๘๐

๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง “<http://www.huaikhayeng-sao.go.th>”

๔) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง”

๕) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๔๖๘-๕๒๒๙

๖) Line ๐๒๒-๕๒๒๙

#### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

#### ๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

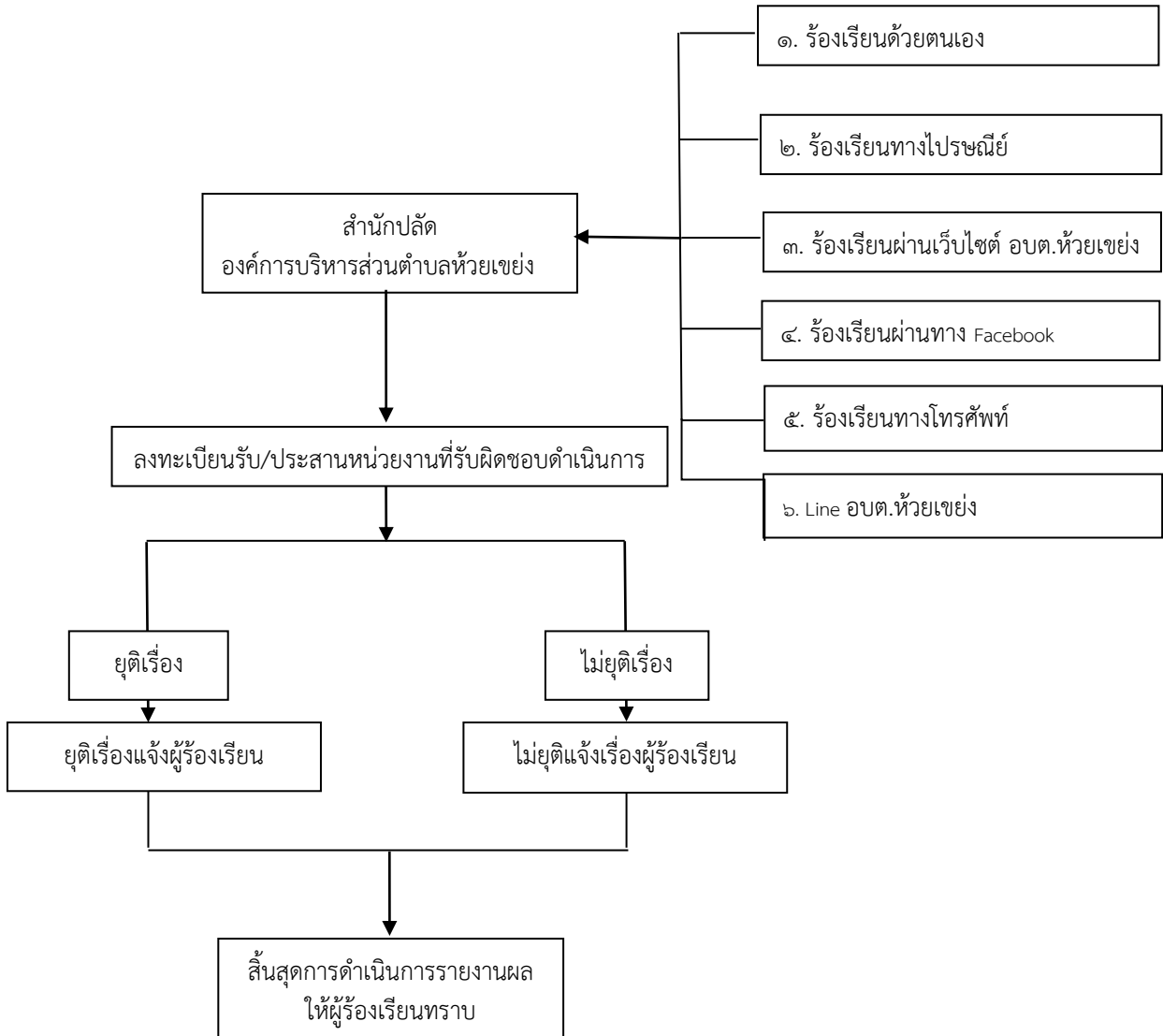
๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ สรุปรวมเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ จัดเก็บเรื่อง

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ สำนักงาน อบต.ห้วยเขย่ง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ห้วยเขย่ง
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ๓๗/๑ หมู่ ๘ ต.ห้วยเขย่ง อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี ๗๑๑๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ห้วยเขย่ง
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.huaikhayeng-sao.go.th">http://www.huaikhayeng-sao.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ห้วยเขย่ง
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ห้วยเขย่ง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๖๘ ๕๒๒๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ห้วยเขย่ง
ร้องเรียนผ่านทาง Line อบต.ห้วยเขย่ง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด อบต.ห้วยเขย่ง

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน อายุ อาชีพ และหมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต (กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย)

๒) กรอกแบบฟอร์มเกี่ยวกับผู้ถูกร้อง โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ตำแหน่งผู้ถูกร้องเรียน สังกัด พฤติการณ์ของผู้ถูกร้องเรียนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน

๓) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัด ดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยเร่งดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๕. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง  
๓๗/๑ หมู่ ๘ อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ขอร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเขย่ง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อาชีพ.....หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้.....

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

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน.....

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

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย

