

# คู่มือ

แนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่  
อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ มีหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตให้มีประสิทธิภาพและตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแนวทาง มาตรการ กลไกหรือระบบในการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตเพื่อเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

## ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงาน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์การรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. บทนิยาม

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ กระทำการทุจริต ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่และการ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สิน ของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความถึง การประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน การให้

ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล หรือ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีชื่อเรียกอย่างอื่นในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร ทางกล่องรับความคิดเห็น และทางเว็บไซต์

## ๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๕.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกิดสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าว ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### ๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ๕.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๕.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๕.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

๕.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน

๕.๒.๗ เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยาน บุคคล

(ถ้ามี) เป็นต้น

๕.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อครหา จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๔ กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถาม และบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายัง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

๕.๕ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนจัดเก็บเป็นความลับ และจะได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

## ๕.๖ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๕.๖.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือมิได้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน
- ๕.๖.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๕.๖.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๒

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่
- ๖.๒ ร้องเรียนทางจดหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ เลขที่ ๘๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลโคกหินแฮ่ อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ๔๘๑๗๐
- ๖.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๕๓ ๐๘๓๑
- ๖.๔ ร้องเรียน ผ่าน Website : [www.khokhinhae.com](http://www.khokhinhae.com)
- ๖.๕ ร้องเรียน ผ่าน Email : [saraban@khokhinhae.com](mailto:saraban@khokhinhae.com) หรือ [khokhinhae@gmail.com](mailto:khokhinhae@gmail.com)
- ๖.๖ ร้องเรียน ผ่าน Facebook “อบต.โคกหินแฮ่ จังหวัดนครพนม”
- ๖.๗ ร้องเรียน ผ่านตู้แดงรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน (ติดตั้งที่หน้าทางเข้าอาคารสำนักงาน)

- ๖.๗.๑ หนังสือร้องเรียน
- ๖.๗.๒ บัตรสนเท่ห์

## ๗. ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน การติดตาม และรายงาน

๗.๑ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้หน่วยงานหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการตาม คำสั่งนั้น ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่อย่างไร โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความคิดเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีผลกระทบทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความเห็น ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลส่งยุติเรื่อง

๗.๒ ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้บุคลากรผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๗.๓ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการการ สอบสวน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๗.๔ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้หน่วยงานหรือมอบหมาย ผู้รับผิดชอบโดยตรงแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถ ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗.๕ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่ ให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้นๆ โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบทันทีโดยเร็ว และให้ถือว่าเป็นที่สิ้นสุดกระบวนการกำกับติดตามและการตอบสนองข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้ถือว่าเป็นที่สิ้นสุดกระบวนการกำกับติดตามและการสนองข้อร้องเรียน

๗.๕ ดำเนินการรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในรอบ ๖ เดือนและประจำปีงบประมาณ (รอบ ๑๒ เดือน)

#### ๘. หน่วยงานรับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหินแฮ่

#### ๙. ระยะเวลาดำเนินการ

๙.๑ ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ทุกวัน

๙.๑ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน

๙.๒ กำกับติดตาม ความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๕ วัน ๓๐ วัน

และ ๖๐ วัน

๙.๓ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ภายใน ๑๕ วัน

## ๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

