



## คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

อำเภอราชันย์ไชย จังหวัดศรีสะเกษ

# คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรม โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการไม่มากก็น้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคงมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง แก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบให้บรรลุผลไปในทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางาร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ๑๙๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลเมืองคง อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ

### ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นใน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

#### วัตถุประสงค์

- ๑.) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓.) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิคำร้องเรียนต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำ  
ดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่รัฐ พนักงาน รวมไปถึงลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับแก้ไขหรือได้ข้อสรุป  
เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐น. – ๑๖.๓๐ น. (หยุดวันนักขัตฤกษ์)

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
- ทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ๑๙๔ หมู่ที่ ๓ ต.เมืองคง อ.ราชไศล  
จ.ศรีสะเกษ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๖๘๒๔๙๑
- เว็บไซต์ <https://www.muangkong.com>
- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
- E=mail Muangkong๔๙๑@gmail.com

## ๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับ  
กฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่างๆ หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่ม  
ประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย
๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน  
และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประกาศ “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง  
ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหา  
ในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาผู้คำร้องให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีการคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ  
ประกาศ “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

**๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

# แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายัง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตเพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๖๘๑๔๙๑	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนการทุจริต	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://www.muangkhong.com">https://www.muangkhong.com</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail Muangkong๔๙๑@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อม ชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่า จะรับพิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

## ๑๓. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

## ๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป
๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้กลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดอบต. ดำเนินการให้โดยตรง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ได้  
ทราบทุกไตรมาส
๒. รวบรวมรายงานข้อสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

## ๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ( ร้องเรียน ).....

เรียน.....นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ข้าพเจ้า ( คำนำหน้าชื่อ ).....อายุ.....ปี

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

หมายเลขโทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่องการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการ กระทำความผิด ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบช่วงเวลากระทำความผิด ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแส ( ถ้ามี ) ประกอบด้วย

๑) ( พยานเอกสาร ).....จำนวน.....ชุด

๒) ( พยานวัตถุ ).....จำนวน.....ชุด

๓) ( พยานบุคคล ).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าวมีการกระทำเหตุอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย