

๐๒๗ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## คู่มือ



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

## คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ และประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือหรือแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

งานธุรการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล   | ๑    |
| ๒. วัตถุประสงค์   | ๑    |
| ๓. คำจำกัดความ  | ๑    |
| ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต                                | ๒    |
| ๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                        | ๒    |
| ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | ๓    |
| ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                          | ๓    |
| ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  | ๔    |
| ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน  | ๕    |
| ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน | ๕    |
| ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                         | ๕    |

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หลักองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ ชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นาโพธิ์ ที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบล นาโพธิ์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบ ความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ /ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ หมู่ที่ ๓ บ้านตำแย ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

๔.๒ ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๖๕๓๐๕๐

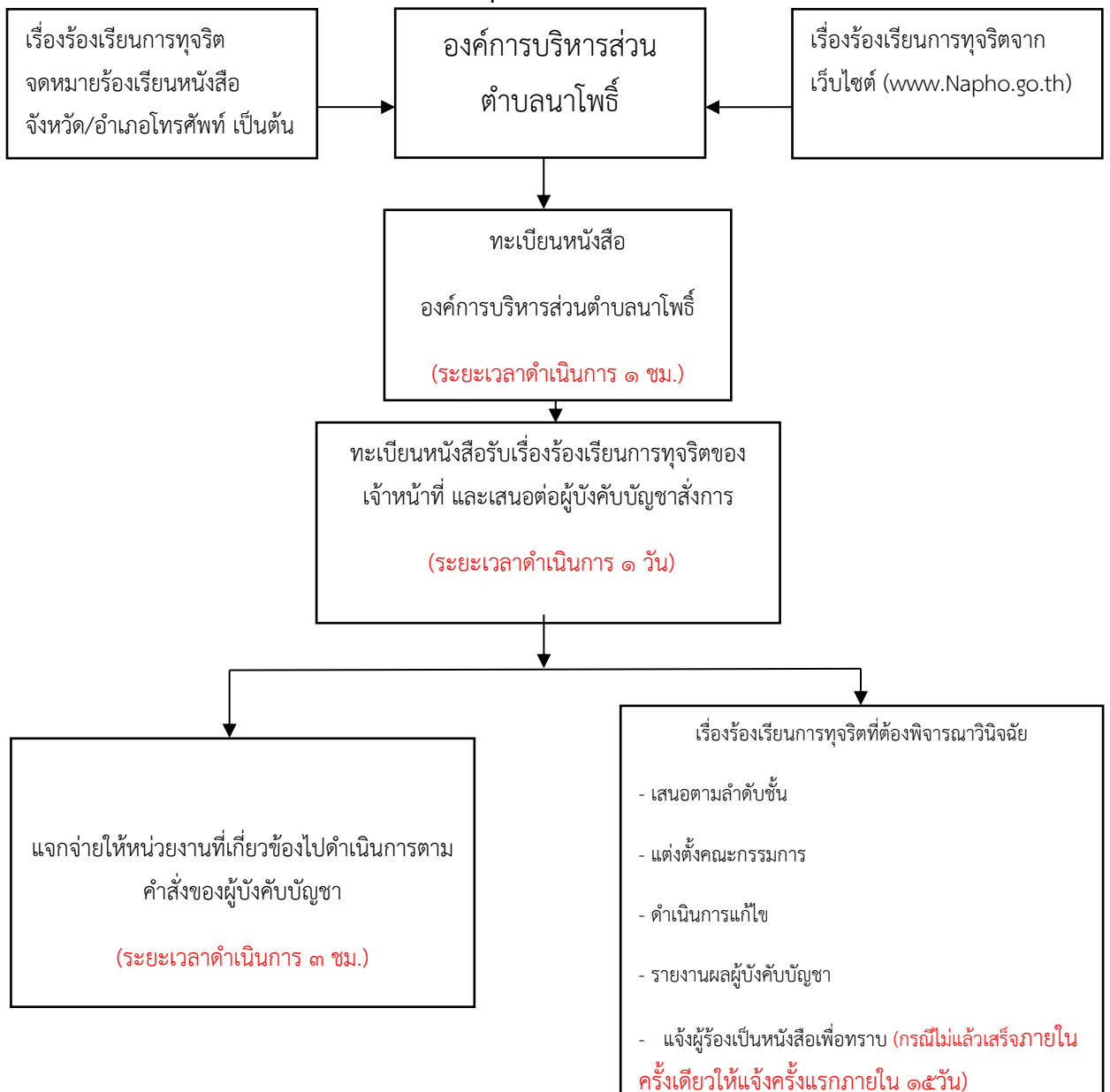
๔.๓ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

๔.๔ เว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ <http://www.Napho.go.th>

๔.๕ Facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

๔.๖ สายตรงนายกฯ เบอร์โทร ๐๙๓-๕๗๓๘๖๙๙

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

๖.๒ แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

๖.๓ เพื่อความสะดวกในการประสานงานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

**๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

๗.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่างๆ | ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส | หมายเหตุ |
|--|---------------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                                 | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน       | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ทางไปรษณีย์  | ทุกครั้ง                        | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                               | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์               | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                              | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |
| สายตรงนายก<br>๐๙๓-๕๗๓๘๖๙๙                          | ทุกวันทำการ                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                    |          |

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวน

### ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว หรือเสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด องค์กรบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลเก็บเป็น ฐานข้อมูล

### ๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำ พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

### ๔) คำร้องเรียนแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### **๙. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

#### **๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักงานให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### **๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณเอนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป



**ภาคผนวก**

## แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัดร้อยเอ็ด ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อนายก อบต.นาโพธิ์

เนื่องจาก.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วยคือ

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ..... ฉบับ

๒.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ราย

๓.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

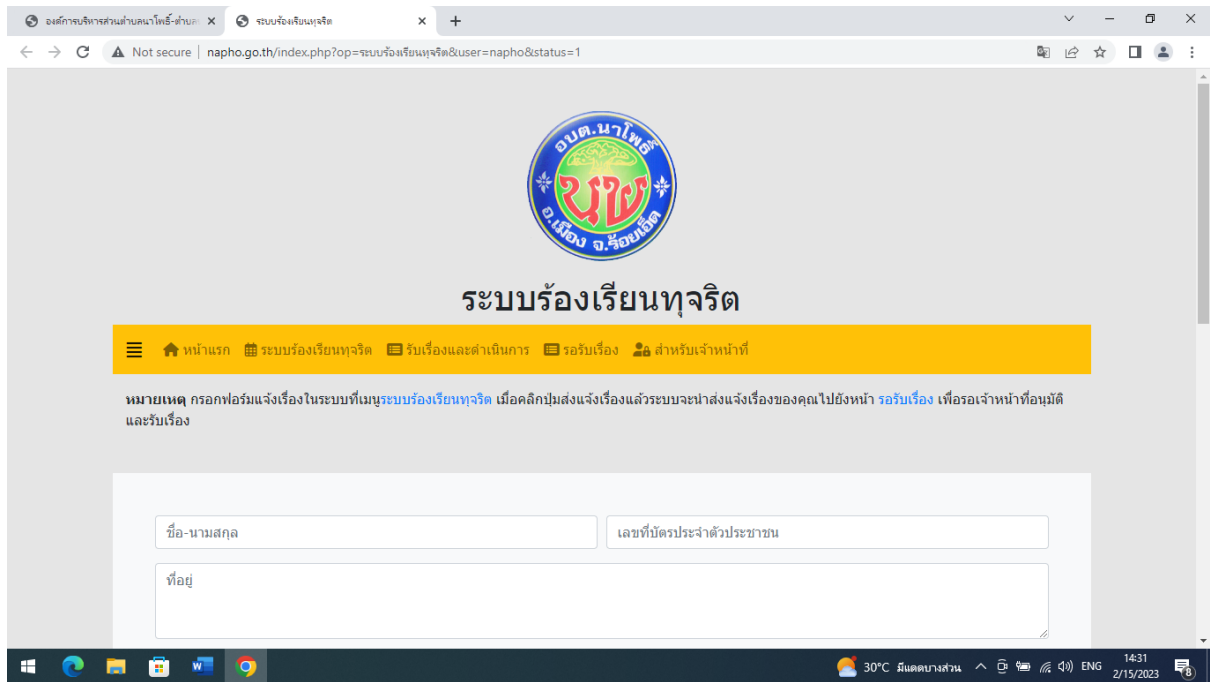
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หลักองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.napho.go.th/index.php?op=ระบบร้องเรียนทุจริต&user=napho&status=1>. The page features the logo of Napho District Administration (อบต.นาโพธิ์ จ.ร้อยเอ็ด) and the title "ระบบร้องเรียนทุจริต". A navigation menu includes "หน้าแรก", "ระบบร้องเรียนทุจริต", "รับเรื่องและดำเนินการ", "รอรับเรื่อง", and "สำหรับเจ้าหน้าที่". A notice states: "หมายเหตุ กรอกฟอร์มแจ้งเรื่องในระบบที่เมนูระบบร้องเรียนทุจริต เมื่อคลิกปุ่มส่งแจ้งเรื่องแล้วระบบจะส่งแจ้งเรื่องของคุณไปยังหน้า รอรับเรื่อง เพื่อรอเจ้าหน้าที่อนุมัติและรับเรื่อง". Below the notice is a form with three input fields: "ชื่อ-นามสกุล", "เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน", and "ที่อยู่". The browser's taskbar at the bottom shows the date 2/15/2023 and time 14:31.

<http://www.napho.go.th/index.php?op=ระบบร้องเรียนทุจริต&user=napho&status=1>