

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม  
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

## คำนำ

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม จัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ตลอดจนถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

## สารบัญ

### เรื่อง

๑. หลักการและเหตุผล
๒. วัตถุประสงค์
๓. คำจำกัดความ
๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนช่องทางต่างๆ
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน
๑๐. การประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

### หน้า

- ๑
- ๑
- ๑
- ๒
- ๒
- ๓
- ๓
- ๓
- ๔
- ๔

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

### ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และเพื่อให้สอดคล้องแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ตลอดจนถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงานถือว่าการดำเนินการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการนั้นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล ( Good Governance)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม เช่นการประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

ผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็น การกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ เบาะแส ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

๔.๒ ทางไปรษณีย์ (ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ๗๕ หมู่ ๗ ตำบลหนองทุ่ม อำเภอ

วาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๑๒๐

๔.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๔๓- ๗๙๘๐๒๘

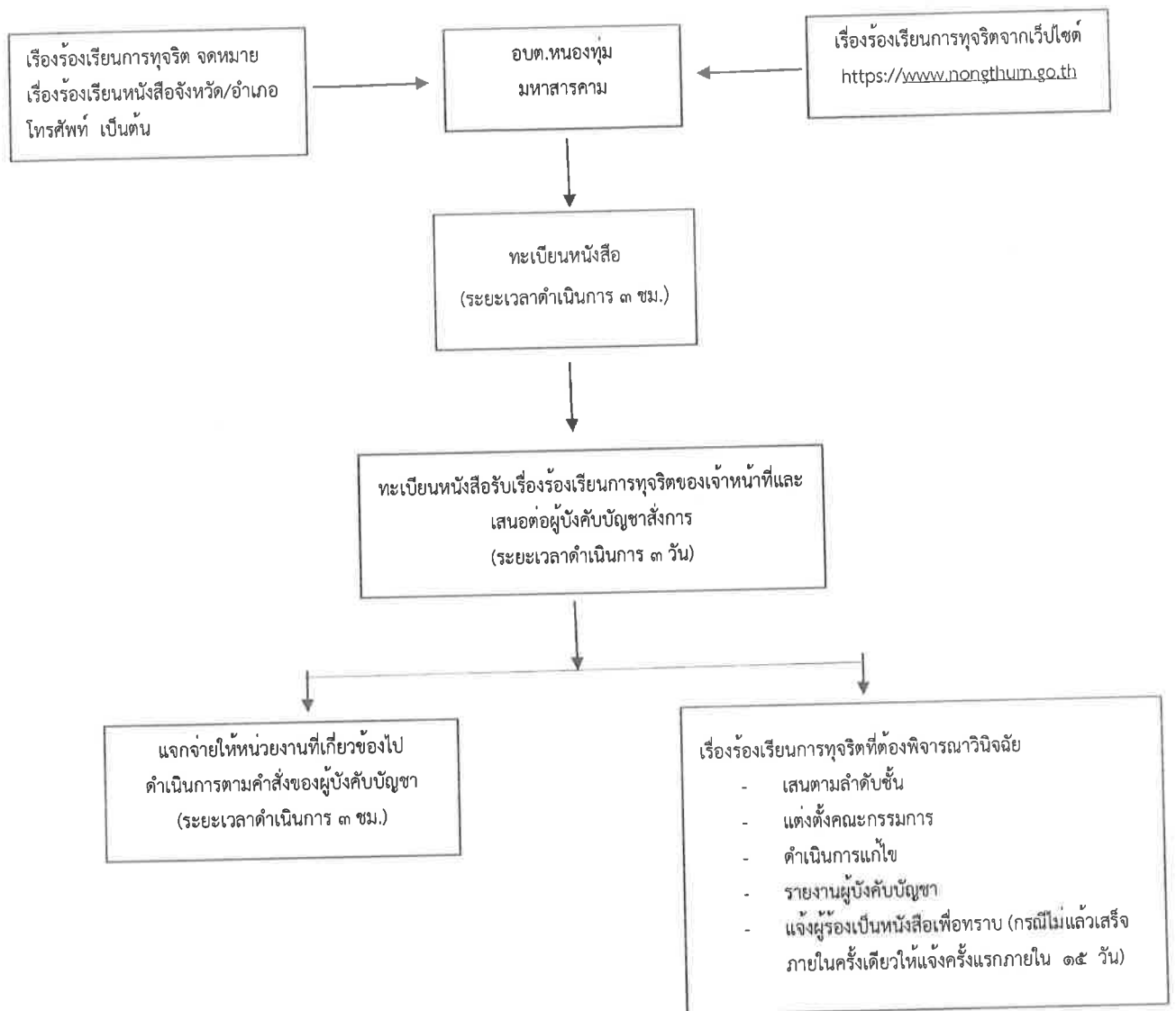
๔.๔ ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

๔.๕ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม [www.nongthum.go.th](http://www.nongthum.go.th)

๔.๖ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ( อบต.หนองทุ่ม)

๔.๗ สายตรงนายกฯ เบอร์โทร ๐๘๒- ๑๐๙๖๒๐๔

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

๖.๒ แจ้งคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม เพื่อความสะดวกในการประสานกรณีมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม จากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๘.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๘.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน /ผู้แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริงหรือชี้

ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต

๘.๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน

๘.๑.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวหรือ

เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

๘.๔ เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพออันไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลพื้นฐานข้อมูล

๘.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๘.๕.๑ คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหรือหลักฐาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน ต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๘.๕.๒ คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๘.๕.๓ คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส มีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์กระอัสระที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะเว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๘.๕.๔ คำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกอง หรือสำนักงาน ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๑๐.๒ หากเรื่องร้องเรียนนั้น ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยตรง ให้รายงานผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๑๑. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๑.๑ รวบรวมและรายงานสรุป การจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม ทราบทุกไตรมาส

๑๑.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

\*\*\*\*\*

# ภาคผนวก



# แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม  
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ชุด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....

แจ้งเหตุการณ์ทุจริตดังนี้.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

โทรศัพท์.....