



## แนวทางปฏิบัติ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง  
อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง เลขที่ ๒๑๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี ๒) เว็บไซต์ ร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง <http://namung.go.th> ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๓-๕๐๖๑ ๔) ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง”

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง ได้กำหนดทิศทางการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### ๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วงในเรื่องดังต่อไปนี้

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

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสบ้างที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางแสดงการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)

๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๒.๖ ระบุวันเดือนปี

๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

**๔. ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อความร้องเรียนผ่านช่องทางดังนี้**

๔.๔.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง เลขที่ ๒๑๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลนาม่วง อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี

๔.๔.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง

<http://namuang.go.th>

๓.๔.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๓-๕๐๖๑

๓.๔.๔ ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค “องค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง”

**๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**

๑) เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) สรุปความเห็นเสนอและรายงานผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป เพื่อทราบและพิจารณา

๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น

๖) รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชา

๖. ขั้นตอน ระยะเวลา และกองงานที่รับผิดชอบ

ลำดับ	ประเภทขั้นตอน	ระยะเวลาให้บริการ	กองงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	รับลงทะเบียน	๓๐ นาที	งานธุรการ และ งานนิติการ สำนักปลัด	
๒	การตรวจสอบเอกสาร	๑ วัน ทำการ	งานนิติการ	
๓	การพิจารณา	๑ วัน ทำการ	งานนิติการ	
๔	การสั่งการ	๒ วัน ทำการ	ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง/ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง	
๕	การดำเนินการ	๓ วัน ทำการ (อาจขยายตามเนื้องาน)	สำนัก/กอง/ส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง	
๖	การแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	งานนิติการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง  
เลขที่ ๒๑๒ หมู่ ๓ ตำบลนาม่วง  
อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี

บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล ..... อำเภอ .....

จังหวัด ..... โทรศัพท์ ..... อาชีพ .....

เลขบัตรประชาชน ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... วันหมดอายุ .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล  
นาม่วง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด

๒) ..... จำนวน ..... ชุด

๓) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมา...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง

-----  
-----

ลงชื่อ

(.....)

(หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง

-----  
-----

ลงชื่อ

(.....)

(ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง

-----  
-----

ลงชื่อ

(.....)

(นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาม่วง)