



คู่มือการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียน

การทุจริตประพฤติมิชอบ

และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่งขวาง
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ
ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของ
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการกระทำ
โดยฝ่าฝืนระเบียบ กฎหมายของเจ้าหน้าที่ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
มากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ
หรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางจึงได้
จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง

คู่มือการปฏิบัติงาน
กรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย
ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. หลักการและเหตุผล

ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้ให้ความสำคัญต่อการต่อต้านการทุจริตเป็นอย่างมาก การทุจริตเป็นภัยร้ายแรงต่อความมั่นคงของชาติ ซึ่งการทุจริตเกิดจากหลายสาเหตุ ตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ “ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ” ซึ่งรัฐบาลชุดปัจจุบันถือว่าการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเป็น “วาระแห่งชาติ” มีเป้าหมายสำคัญคือ “คนโกงรายเก่าจะต้องหมดไป คนโกงรายใหม่ต้องไม่เกิดและไม่เปิดโอกาสให้มีการโกงในทุกวงการ” การดำเนินการทุกอย่างจึงต้องมีใช่เป็นเพียงแนวนโยบาย แต่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นรูปธรรมในทุกระดับและต้องมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีกลไกในการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมาย ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง เล็งเห็นถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมาย ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนกรณีร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

๔. เพื่อให้ความสำคัญ และสร้างมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างจริงจังต่อไป

๓. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- ๑) นิติกร หรือผู้ช่วยนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ
- ๒) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องฯ
- ๓) ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบฯ

ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ไปยังผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งผู้ถูกร้องเรียนเพื่อทราบและชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกรณี ตลอดจนดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียนฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๔. ช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย ๖ ช่องทางดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง หรือ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ๔๙ หมู่ ๓ ตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๔๐
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘-๑๖๒๒๑๖-๘
๓. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ๔๙ หมู่ ๓ ตำบลทุ่งขวาง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๔๐
๔. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ทางโทรสาร ๐๓๘-๑๖๒๒๑๖
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง (<http://www.thungkwang.go.th>)
๖. ร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น line องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง

๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่โดยทุจริต

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ตามข้อ ๔ เสนอเรื่องถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
๓. เมื่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ให้ผู้สั่งแต่งตั้งทราบโดยเร็วที่สุด พร้อมทั้งสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะในกรณีดังกล่าว
๔. หากพบกรณีมีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำการโดยทุจริตอย่างเคร่งครัด และดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุด

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการฝ่าฝืนระเบียบ ข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสให้ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมที่ชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) คำร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๗. ระยะเวลาหรือขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนระเบียบข้อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานโดยทุจริต

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการ ภายใน ๓ วัน ทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องแจ้งเรื่องร้องเรียน

๒. กองงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการกรณีดังกล่าว ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนฯ

๓. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)

๔. กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน หรือมีความยุ่งยากมากกว่ากรณีปกติ นายกองคํการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้อง

รายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใน ๙๐ วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๔ ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา ๙๐ วัน จะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบ ได้ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขยายระยะเวลาดังกล่าว

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่

1



2



3

ผู้ร้องเรียนฯ
ยื่นคำร้องผ่าน 6 ช่องทาง

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนฯ

กองงาน/หรือผู้ที่ได้รับ
มอบหมาย

1. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง หรือ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 038-162216-8
3. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง
4. ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางทางโทรสาร 038-162217
5. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง (<http://www.thungkwang.go.th>)
6. ร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น line องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง

- รับคำร้อง/คัดกรองคำร้อง
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ภายใน 3 วัน
- ส่งคำร้องให้กองงานที่รับผิดชอบ หรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนหรือมีความยุ่งยากกว่ากรณีปกติ นายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อทราบรายละเอียดแห่งกรณีประกอบการพิจารณา โดยจะต้องรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนภายใน 90 วันทำการ นับแต่วันที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน 3 วัน นับแต่ได้รับแจ้ง



- ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (เกี่ยวกับการทุจริต/การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎหมาย/ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/การกระทำที่ฝ่าฝืนจริยธรรม) ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (กรณีไม่มีความซับซ้อน)



- กรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนด ให้รายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งทราบก่อนระยะเวลา 90 วันจะสิ้นสุดลง เพื่อพิจารณาอนุมัติขยายระยะเวลาการตรวจสอบ ได้ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบการขอขยายระยะเวลาดังกล่าว

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางทราบ