

แนวทาง  
การปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/  
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม  
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

## คำนำ

\*\*\*\*\*

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหาร ส่วนตำบลม่วงค่อมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

## สารบัญ

\*\*\*\*\*

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง   | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๑    |
| วัตถุประสงค์  | ๒    |
| คำจำกัดความ   | ๒    |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  | ๗    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต                           | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริต                                   | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                            | ๔    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน       | ๖    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                             | ๖    |
| <b>ภาคผนวก</b>  |      |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต                        | ๗    |

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

\*\*\*\*\*

**๑. หลักการและเหตุผล**

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกัน และปราบปรามการ ทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ซึ่ง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลัก ธรรมาภิบาล

**๒. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม**

มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไข เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒

**๓. สถานที่ตั้ง**

- หมู่ ๖ ถนนสุระนารายณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ม่วงค่อม

**๕. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม มี ขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม เช่น การประพดมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างเหมา

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการไต่รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

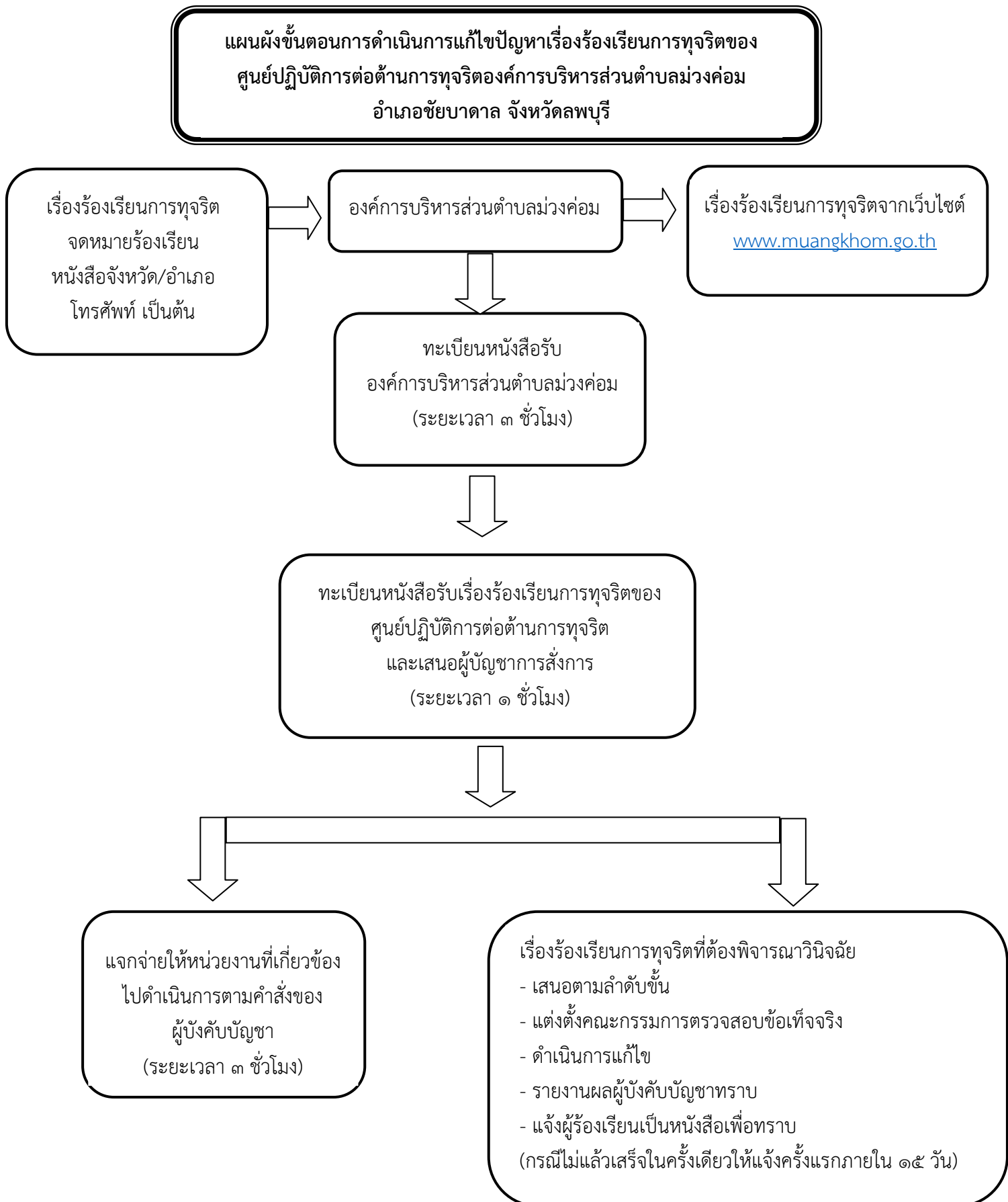
**ข้อมูลผู้ร้องเรียนควรทราบ** ในการร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม ผู้ร้องเรียนควรทราบข้อมูล ดังต่อไปนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
๒. ช่วงเวลาการกระทำผิด
๓. พฤติการณ์การทุจริตและประพดมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ - หมู่ ๖ ถนนสุระนารายณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ๑๕๒๓๐)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๖๘ ๙๗๕๗ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๖๖๘ ๙๗๕๗
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม
- ๕) เว็บไซต์ [www.muangkhom.go.th](http://www.muangkhom.go.th)
- ๖) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม”
- ๗) สายตรงองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม ๐๙ ๗๒๓๒ ๔๒๒๒

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตพร้อมด้วยระยะเวลาในการดำเนินการ



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|----------------------------|---|--------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |
| ทางไปรษณีย์   | ทุกครั้ง                   | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐ ๓๖๗๐ ๖๖๐๐   | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์   | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br><a href="http://www.muangkhom.go.th">www.muangkhom.go.th</a> | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |
| ร้องเรียนผ่านทาง Facebook   | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |
| สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม<br>๐๙ ๗๒๓๒ ๔๒๒๒                               | ทุกวันทำการ                | ภายใน ๑ วันทำการ  | สำนักปลัด    |

#### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
  - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/เบาะแสด
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๑.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม
- ๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม  
อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

๑. ผู้กล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม

ชื่อ-นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....  
สังกัด.....

๒. ผู้ถูกกล่าวหา / ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....  
สังกัด.....  
๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....  
สังกัด.....

๓. ข้อกล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา / ร้องเรียน

๓.๑ ข้อกล่าวหา / ร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม  
.....  
.....  
.....  
๓.๒ พฤติการณ์  
.....  
.....  
.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ

.....  
.....

- ๕. พยานหลักฐานประกอบ.....
- ๖. ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล / ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

| เดือน           | จำนวนเรื่อง<br>ร้องเรียน | ดำเนินการ<br>เรียบร้อยแล้ว | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ | ยังไม่ได้<br>ดำเนินการ |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| ตุลาคม ๒๕๖๕     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๕  | -                        | -                          | -                        | -                      |
| ธันวาคม ๒๕๖๕    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| มกราคม ๒๕๖๖     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | -                        | -                          | -                        | -                      |
| มีนาคม ๒๕๖๖     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| เมษายน ๒๕๖๖     | -                        | -                          | -                        | -                      |
| พฤษภาคม ๒๕๖๖    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| มิถุนายน ๒๕๖๖   | -                        | -                          | -                        | -                      |
| กรกฎาคม ๒๕๖๖    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| สิงหาคม ๒๕๖๖    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| กันยายน ๒๕๖๖    | -                        | -                          | -                        | -                      |
| รวม             | -                        | -                          | -                        | -                      |

องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงค่อม ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ