



คู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล  
อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ได้จัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร ตอบสนองความต้องการต่อผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ สำหรับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

# สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

๑

วัตถุประสงค์

๑

คำจำกัดความ

๑ - ๒

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

๒ - ๓

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓ - ๔

บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๗๒๑-๘๖๒๓
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ๑๐๔ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในวันและเวลาราชการ
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล <https://www.wangdan.go.th/index.php>
- ๕) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : <https://www.facebook.com/WangdanSao>
- ๖) ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

โดยการปฏิบัติตามกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล”

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด หลักเกณฑ์ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงบุคคลภายนอกได้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

#### คำจำกัดความ

- “ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว
- “ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ดังนั้น การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

#### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เปรื่องรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๗๒๑-๘๖๒๓
- ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ๑๐๔ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐
- ๓) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในวันและเวลาราชการ
- ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล <https://www.wangdan.go.th/index.php>
- ๕) ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : <https://www.facebook.com/WangdanSao>
- ๖) ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
  - ๑.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับรู้หรือได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในเรื่องดังต่อไปนี้
    - (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
    - (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
    - (๓) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
    - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
    - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
  - ๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มิใช่กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลดังต่อไปนี้
  - ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
  - ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว
  - ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๒.๕ ลามมือชื่อของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๒.๖ ระบุ วัน เดือน ปี
  - ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. กรณีร้องเรียนมีลักษณะเป็นข้อครหาจะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา
  - ๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
  - ๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
  - ๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.

๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๓๒๑-๘๖๒๓

๕.๒ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ๑๐๔ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐

๕.๓ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในวันและเวลาราชการ

๕.๔ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

<https://www.wangdan.go.th/index.php>

๕.๕ ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : <https://www.facebook.com/WangdanSao>

๕.๖) ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล

### บทที่ ๓

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ลำดับ | ช่องทาง                                                                                                                                      | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|
| ๑     | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักปลัด หมายเลข ๐-๔๒๒๑-๘๐๒๓                                                                                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ๒     | ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่อยู่: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ๑๐๔ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๑๐         | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ๓     | ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล ในวันและเวลาราชการ                                                                 | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ๔     | ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล<br><a href="https://www.wangdan.go.th/index.php">https://www.wangdan.go.th/index.php</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ๕     | ร้องเรียนผ่านทาง Facebook :<br><a href="https://www.facebook.com/WangdanSao">https://www.facebook.com/WangdanSao</a>                         | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ๖     | ส่วนงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด งานนิติการ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลวังดาล                                                                      | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |



## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

