



คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
(ฉบับปรับปรุงแก้ไข ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
เจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

เพื่อประโยชน์ส่วนรวม มิให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์ส่วนตน จึงเห็นควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ชั้น เป็นแนวทางในการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

และเพื่อให้การดำเนินการตามกระบวนการในการสืบข้อเท็จจริง จนถึงกระบวนการสุดท้ายของการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

เห็นควรเผยแพร่คู่มือแนวทางการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้รับทราบโดยทั่วกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๘. ขัอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้	๓
๙. ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
๑๐. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ	๓
๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๔
๑๒. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๔
๑๓. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริต ฯ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ฯ ของเจ้าหน้าที่	๕
๑๕. แบบฟอร์ม	๖
๑๖. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการ	๖
ศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	
๑๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
ภาคผนวก	๗

๕. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

๕.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕.๒ ประสาน เรงรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๕.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๕.๔ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานแสดงข้อมูลเชิงสถิติด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรม การทุจริตของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ มาตรา ๑๒๖ มาตรา ๑๒๗ และมาตรา ๑๒๘ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินตามกฎหมายที่กำหนด ผ่านช่องทาง อันได้แก่

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า หมู่ที่ ๖ ตำบลนาซ่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๒๐

๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ได้แก่

- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า โทร. ๐๕๖ - ๖๙๑ - ๕๕๑ ต่อ

- นายก ๑ อบต.นาซ่า ต่อ ๑๗

- ปลัด อบต.นาซ่า ต่อ ๒๐

- รองปลัด อบต.นาซ่า ต่อ ๒๖

- สำนักปลัด ต่อ ๑๒

- กองช่าง ต่อ ๑๖

- กองคลัง ต่อ ๑๔

- กองการศึกษา ฯ ต่อ ๑๙

- กองสวัสดิการ ฯ ต่อ ๒๒

- โทรสาร ๐-๕๖๙๑-๗๖๕๕

- อีเมล nasumo56@gmail.com

- เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๔๐๙๔๕๖๒๐๑>

- เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน www.nasum.go.th

๑๑. ส่วนงานที่รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด โดยนายรุ่งศักดิ์ หาญกิจรุ่ง ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

๑๒. วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

- กรณีร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

๑๒.๑ งานสารบรรณจะเป็นผู้รับเรื่องและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหา
ภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ

๑๒.๒ แจ้งให้บุคคลผู้ถูกกล่าวหาทราบภายในระยะเวลา ๑ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง
จากงานสารบรรณ

๑๒.๓ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่บุคคลผู้นั้นถูกกล่าวหาสังกัด ดำเนินการรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
เพื่อดำเนินการเสนอคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรเป็นคณะกรรมการสอบสวนเรื่อง และนับถัดจากวันที่ได้รับการอนุมัติคำสั่ง
แต่งตั้งคณะกรรมการ และให้คณะกรรมการ ฯ ดำเนินการสอบสวนระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ

๑๒.๔ เมื่อดำเนินการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และแจ้งผู้ถูกกล่าวหาทราบ
และแจ้งผู้กล่าวหาทราบภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ

๑๒.๕ รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วัน

๑๒.๖ หากไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
เพื่อขอขยายเวลาการดำเนินการต่อไป

๑๒.๗ หากผู้ถูกกล่าวหาไม่เห็นด้วยกับผลการสอบสวน ผู้ถูกกล่าวหาและผู้กล่าวหา สามารถ
อุทธรณ์ได้ภายในระยะเวลา ๗ วันนับแต่ได้รับแจ้ง

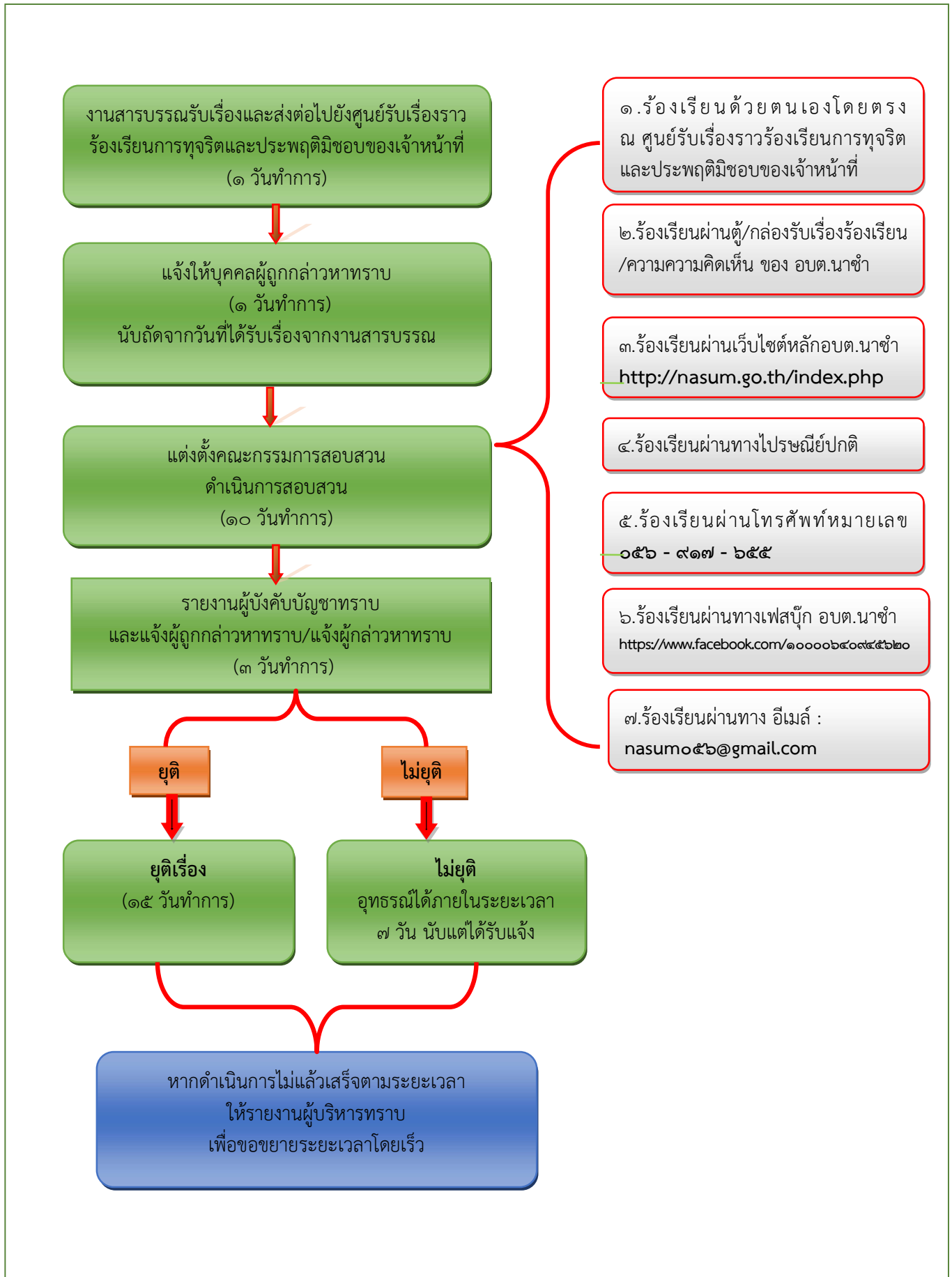
๑๒.๘ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มีการดำเนินการ
กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ
เป็นผู้รับเรื่องและดำเนินการตามขั้นตอนที่ ข้อที่ ๑๒.๒ - ข้อที่ ๑๒.๘

๑๓. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จากช่องทางต่าง ๆ

- ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ที่	ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มี การร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒	ร้องเรียนผ่านทางตู้ /กล่องรับเรื่องร้องเรียน /ความความคิดเห็น ของ อบต.นาซ่า	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน อบต.นาซ่า http://nasum.go.th/index.php	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔	ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ปกติ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๖ - ๙๑๗ - ๖๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖	ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ก ของ อบต.นาซ่า https://www.facebook.com/๑๐๐๐๖๔๐๙๔๕๖๒๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๗	ร้องเรียนผ่านทาง อีเมล : nasum๐๕๖@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



๑๕. แบบฟอร์ม

- รายละเอียดแบบฟอร์มปรากฏอยู่ในภาคผนวก

๑๖. การติดตามและรายงานผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑๖.๑ บันทึกข้อมูล จัดทำสถิติ และรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือนและเผยแพร่ให้ทราบโดยทั่วกัน

๑๖.๒ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน สถิติการร้องเรียน การดำเนินการเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ วิเคราะห์กันจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

๑๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๗.๑ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑

๑๗.๒ มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัยและการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๘
แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๒

๑๗.๓ ประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕

๑๗.๔ ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕

๑๗.๕ ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่องประมวลจริยธรรม
พนักงานท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๕

ภาคผนวก

องค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ
ตามที่ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....
อายุ.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ซอย.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
มีความประสงค์จะร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....
ตำแหน่ง..... โดยระบุรายละเอียดที่จะร้องเรียน ดังนี้

๑. เหตุการณ์/พฤติกรรมที่ต้องการร้องเรียน.....
.....
.....

๒. วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์.....

๓. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี แนบพร้อมเอกสารฉบับนี้) เช่น ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ
และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น (โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ)

๔.อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

/เรียน หัวหน้าสำนักปลัด...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายรุ่งศักดิ์ หาญกิจรุ่ง)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นายสุรัตน์ คำสุข)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายสาธิต สุทธิพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายอภิชาติ ภัคดีสาร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า