

# คู่มือแนวปฏิบัติ

## การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

### องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ

อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

จัดทำตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)  
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

## คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใส และเป็นธรรม

การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายถือเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คู่มือฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ ช่องทางการแจ้งเรื่อง ขั้นตอนการจัดการ ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอมุ่งมั่นส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของประชาชนและการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างจริงจัง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ  
อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาหมอ อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

## วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นแนวเดียวกัน
- เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนให้ได้รับความเป็นธรรม
- เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ
- เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช.

## (๑) รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนควรเตรียมและทราบข้อมูลต่อไปนี้ก่อนยื่นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการมีความครบถ้วนและรวดเร็ว

ข้อมูลที่สำคัญ	รายละเอียด / ตัวอย่าง
ข้อมูลผู้ร้องเรียน	ชื่อ-นามสกุล / ที่อยู่ / เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ (การแจ้งเรื่องโดยระบุตัวตนจะทำให้การติดตามผลรวดเร็วขึ้น)
ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง	ระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้องเรียนให้ชัดเจน เช่น นาย ก. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่การเงิน สังกัด กองคลัง
ช่วงเวลาการกระทำผิด	วัน เดือน ปี และเวลาที่พบเห็นหรือสงสัยว่ามีการกระทำทุจริต/ประพฤติมิชอบ
สถานที่เกิดเหตุ	สถานที่หรือโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน อบต. / โครงการก่อสร้างถนน หมู่ที่ ๓
พฤติการณ์การทุจริต/ประพฤติมิชอบ	อธิบายพฤติการณ์หรือการกระทำที่เชื่อว่าเป็นการทุจริต เช่น เรียกเก็บเงิน / ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ / ปลอมแปลงเอกสาร / เอื้อประโยชน์ผู้อื่น
พยานหลักฐาน (ถ้ามี)	เอกสาร ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ หรือพยานบุคคลที่สามารถยืนยันข้อเท็จจริงได้
ความต้องการของผู้ร้อง	ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ตรวจสอบ / ดำเนินคดี / ชี้แจง

## หมายเหตุสำคัญ:

- ผู้ร้องเรียนที่ไม่ประสงค์เปิดเผยตัวตน สามารถแจ้งเรื่องได้ แต่ต้องมีรายละเอียดและพยานหลักฐานเพียงพอ
- ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะได้รับการรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐
- การร้องเรียนที่แจ้งความผิดตามกฎหมาย ผู้ร้องควรร้องเรียนโดยสุจริต มีข้อมูลหรือพยานหลักฐานประกอบ

## (๒) ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ช่องทาง	รายละเอียด	เวลาที่เปิดรับ
-----	---------	------------	----------------

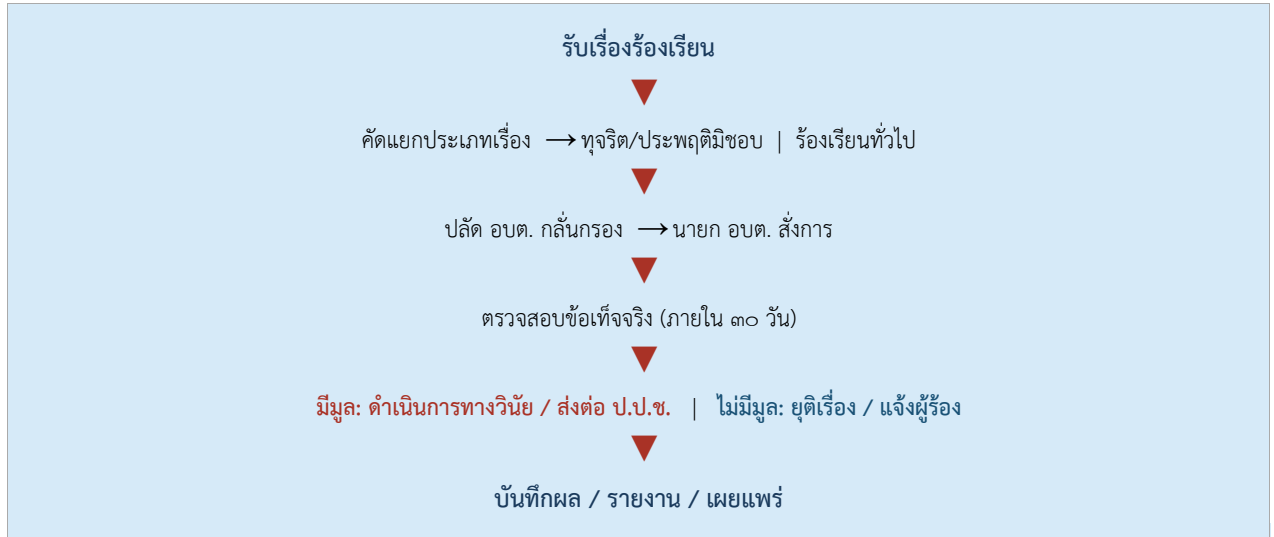
๑	ยื่นด้วยตนเอง	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อบต.หนองปลาหมอ ชั้น ๑ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	จ.-ศ. ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
๒	ทางไปรษณีย์	ส่งจดหมายถึง นายก อบต.หนองปลาหมอ อ.โนนศิลา จ.ขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๑๑๐	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓	โทรศัพท์	สายตรงงานนิติกร/ปลัด อบต. โทร. ๐-๔๓๐-๐๙๗๘๕	จ.-ศ. ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
๔	เว็บไซต์ (E-Service)	www.nongplamo.go.th (แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์)	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕	Facebook Page	Facebook: อบต.หนองปลาหมอ (Inbox ข้อความ ส่วนตัว หรือโพสต์สาธารณะ)	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖	ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ติดตั้งบริเวณหน้า สำนักงาน อบต.	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๗	แจ้งต่อ ป.ป.ช. โดยตรง	สายด่วน ป.ป.ช. ๑๒๐๕ หรือ www.nacc.go.th (สำหรับเรื่องร้ายแรง)	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(ก) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอน ที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	รับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด บันทึกข้อมูลในระบบทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ออกเลขรับ และแจ้งยืนยันการรับเรื่องให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุ ตัวตน)	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง	วันที่รับ
๒	คัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ว่าเป็นเรื่องทุจริต/ประพฤติมิชอบ หรือเรื่อง ร้องเรียนบริการทั่วไป และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	นิติกร / ปลัด อบต.	ภายใน ๑ วันทำการ
๓	ปลัด อบต. ตรวจสอบ กลั่นกรอง เสนอนายก อบต. พิจารณาสั่งการ/ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง	ปลัด / นายก อบต.	ภายใน ๓ วันทำการ
๔	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน สอบถามพยานบุคคล ที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ	คณะกรรมการ / ผู้ ได้รับมอบหมาย	ไม่เกิน ๓๐ วัน
๕	เสนอผลการตรวจสอบต่อนายก อบต. เพื่อพิจารณาสั่งการ หากพบว่ามีมูลให้ ดำเนินการทางวินัยและ/หรือส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ	นิติกร / ปลัด อบต.	ภายใน ๗ วันหลัง ตรวจสอบ
๖	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมแนวทาง เยียวยาหรือการดำเนินการต่อไป (กรณีระบุตัวตน)	นิติกร / เจ้าหน้าที่	ภายใน ๑๕ วันหลังสั่ง การ
๗	กรณีที่มีมูลความผิด ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการ ได้แก่	นายก อบต. / นิติกร	ตามกำหนดกฎหมาย

	สำนักงาน ป.ป.ช. / สตง. / ตำรวจ / อัยการ ตามแต่กรณี		
๘	บันทึกผลการดำเนินการทั้งหมดในระบบฐานข้อมูล จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนประจำปี เผยแพร่ต่อสาธารณะ	นิติกร / เจ้าหน้าที่	ภายใน ๓๐ วันหลังเสร็จสิ้น

แผนภาพแสดงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Flow Chart สรุป)



(๔) ส่วนงานที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ส่วนงาน / ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ	ช่องทางติดต่อ
๑	นายก อบต.	พิจารณาสั่งการ กำกับดูแล และอนุมัติการดำเนินงานสอบสวนข้อเท็จจริง	สำนักงาน อบต.หนองปลาหมอ
๒	ปลัด อบต.	กลับกรองเรื่อง วินิจฉัยเบื้องต้น ประสานงาน และควบคุมกระบวนการสอบสวน	สำนักปลัด อบต.
๓	นิติกร / กลุ่มงานนิติกร	รับเรื่อง คัดแยกประเภท บันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดทำรายงาน แจ้งผลผู้ร้อง และประสานหน่วยงานภายนอก	โทร. ๐-๔๓๐-๐๙๗๘๘๕
๔	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง	ได้รับการแต่งตั้งเป็นรายเรื่อง เพื่อดำเนินการสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน และรายงานผล	แต่งตั้งตามคำสั่ง
๕	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ออกเลขรับ บันทึกข้อมูล และนำส่งนิติกรภายในวันที่รับ	เคาน์เตอร์บริการ ชั้น ๑

การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

หน่วยงานภายนอก	กรณีที่ต้องประสาน
----------------	-------------------

สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดขอนแก่น	เรื่องร้องเรียนที่มีมูลการทุจริตร้ายแรง หรือเจ้าหน้าที่ระดับสูง
สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณ / จัดซื้อจัดจ้างไม่ชอบ
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด	เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล อบต.
สถานีตำรวจ / อัยการ	เรื่องที่มีองค์ประกอบความผิดทางอาญา

### (๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ที่	กิจกรรม / ขั้นตอน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	รับเรื่องและออกเลขรับ	วันที่รับเรื่อง (ทันที)	-
๒	คัดแยกประเภทและส่งต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓	กลั่นกรอง เสนอนายก อบต. สั่งการ	ภายใน ๓ วันทำการ	-
๔	ตรวจสอบข้อเท็จจริง (กรณีทั่วไป)	ไม่เกิน ๓๐ วัน	ขยายได้อีก ๓๐ วัน กรณีจำเป็น
๕	ตรวจสอบข้อเท็จจริง (กรณีซับซ้อน)	ไม่เกิน ๖๐ วัน	ต้องขออนุมัติขยายเวลา
๖	เสนอผลการตรวจสอบและสั่งการ	ภายใน ๗ วันทำการ หลังตรวจสอบเสร็จ	-
๗	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังสั่งการ	กรณีระบุตัวตน
๘	ส่งเรื่องต่อหน่วยงานภายนอก (กรณีมีมูลร้ายแรง)	ภายใน ๓๐ วัน หลังสั่งการ	ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๙	บันทึก รายงาน และเผยแพร่ผลต่อสาธารณะ	ภายใน ๓๐ วัน หลังปิดเรื่อง	ผ่านเว็บไซต์ / บอร์ดประชาสัมพันธ์
รวม	ระยะเวลาดำเนินการทั้งกระบวนการ (ไม่รวมส่งหน่วยงานภายนอก)	ไม่เกิน ๔๕-๙๐ วัน	ขึ้นกับความซับซ้อน

### กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ที่	ชื่อกฎหมาย / ระเบียบ	ประเด็นที่เกี่ยวข้อง
๑	พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑	กรอบอำนาจ ป.ป.ช.

๒	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	การรักษาความลับ
๓	พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙	ขั้นตอน/สิทธิผู้ร้อง
๔	ประกาศ ก.อบต. เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัย พ.ศ. ๒๕๕๘	การดำเนินวินัย
๕	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘	การมีส่วนร่วม
๖	ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๑	ขั้นตอนรับเรื่อง
๗	มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒	จริยธรรมเจ้าหน้าที่