



คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา



องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สนับสนุนและสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังการทุจริตในหน่วยงาน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน และเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานและประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และสามารถอำนวยความสะดวก รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนให้สามารถตรวจสอบเฝ้าระวังการทุจริต เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ฝ่ายนิติการ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
ผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ภาคผนวก	
แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา	

## ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๔ มาตรา ๕๐ (๑๐) บัญญัติให้บุคคลมีหน้าที่ไม่ร่วมมือหรือสนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต” โดยกำหนดพันธกิจหลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกกระตือรือร้นในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน โดยเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติ ระยะที่ ๓ คือ ประเทศไทยมีค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) สูงกว่าร้อยละ ๕๐

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา และนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยกำหนดช่องทางในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙ ๔) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน [www.koratpao.go.th](http://www.koratpao.go.th) ๕) ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook /Line)

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๓.๑ เสนอแนะต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และส่วนราชการในสังกัดเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เรังรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๓.๔ คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๔.๑ ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด

๔.๒ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ หรือผู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔.๓ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙

๔.๔ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน [www.koratpao.go.th](http://www.koratpao.go.th)

๔.๕ ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook /Line)

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

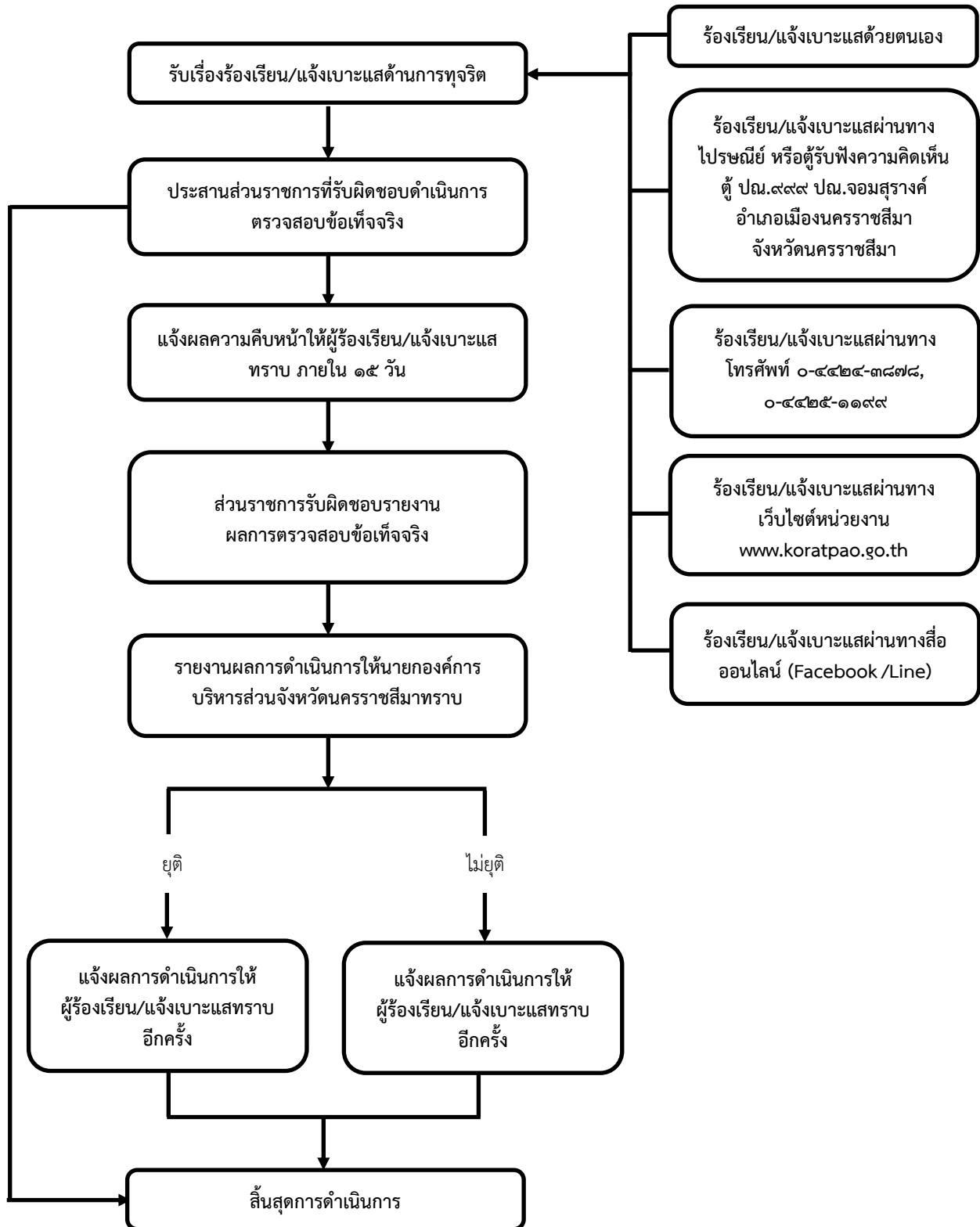
๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๕ ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ





## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๗.๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๗.๒ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๗.๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา
- ๗.๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๗.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- ๗.๖ รายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
- ๗.๗ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๗.๘ จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้วยตนเอง โดยการยื่นเป็นหนังสือ หรือกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมากำหนด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางไปรษณีย์ หรือตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ.จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘, ๐-๔๔๒๕-๑๑๙๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางเว็บไซต์ หน่วยงาน <a href="http://www.koratpao.go.th">www.koratpao.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสผ่านทางสื่อออนไลน์ (Facebook /Line)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

**ภาคผนวก**



**แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
กรณี การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

๑. การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง ( ) โทรศัพท์ ( ) มาให้ด้วยคำด้วยตนเอง

๒. ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้อง.....

๒.๒ ตำแหน่ง สังกัด.....

๒.๓ พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำผิด

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

๓.๑ พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....  
.....  
.....

๓.๒ พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....  
.....

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้องร้องทางโทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

๔.๑ ชื่อ-สกุล ของผู้ร้อง ( ) นาย ( ) นาง ( ) นางสาว

๔.๒ บัตรประจำตัว ( ) ประชาชน ( ) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ( ) อื่นๆ

เลขที่.....

๔.๓ ที่อยู่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....ซอย.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

๕. ข้อมูลอื่นๆ ที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ

(

ผู้ร้องฯ

)

ลงชื่อ

(

ผู้รับเรื่อง

)

ตำแหน่ง.....

พบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
โปรดแจ้งไปที่  
ตู้ ปณ.๙๙๙ ปณ. จอมสุรางค์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา  
โทร.๐-๔๔๒๔-๓๘๗๘  
ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์  
โทร. ๐-๔๔๒๕-๑๑๙

