

คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือ  
แจ้งเบาะแสการทุจริต



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง  
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

## คำนำ

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสอศคดียุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ใช้อยู่เป็นฉบับที่ ๓ เริ่ม จากปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จนถึงปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม เป็นสังคมมิติใหม่ ที่ประชาชนไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตทุกรูปแบบ การบริหารงานภาครัฐต้องมีระดับธรรมาภิบาลที่สูงขึ้น เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนต้องมีพฤติกรรมแตกต่างจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ ในทางทุจริตประพฤติมิชอบ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ บริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรมสุจริตให้เกิดในสังคม สร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตบังเกิดผลเป็น รูปธรรมในทางปฏิบัติ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริต

### ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริต มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ บริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้างค่านิยม วัฒนธรรมสุจริตให้เกิดในสังคม สร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรม บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงทุกระดับ

#### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริต

เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม จากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปาก โลงทุกระดับ ให้มีการบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ปลอดทุจริตคอร์รัปชัน ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสการทุจริตขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแสการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย บริหารจัดการที่มีความโปร่งใส สร้าง ค่านิยมวัฒนธรรมสุจริต สร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น

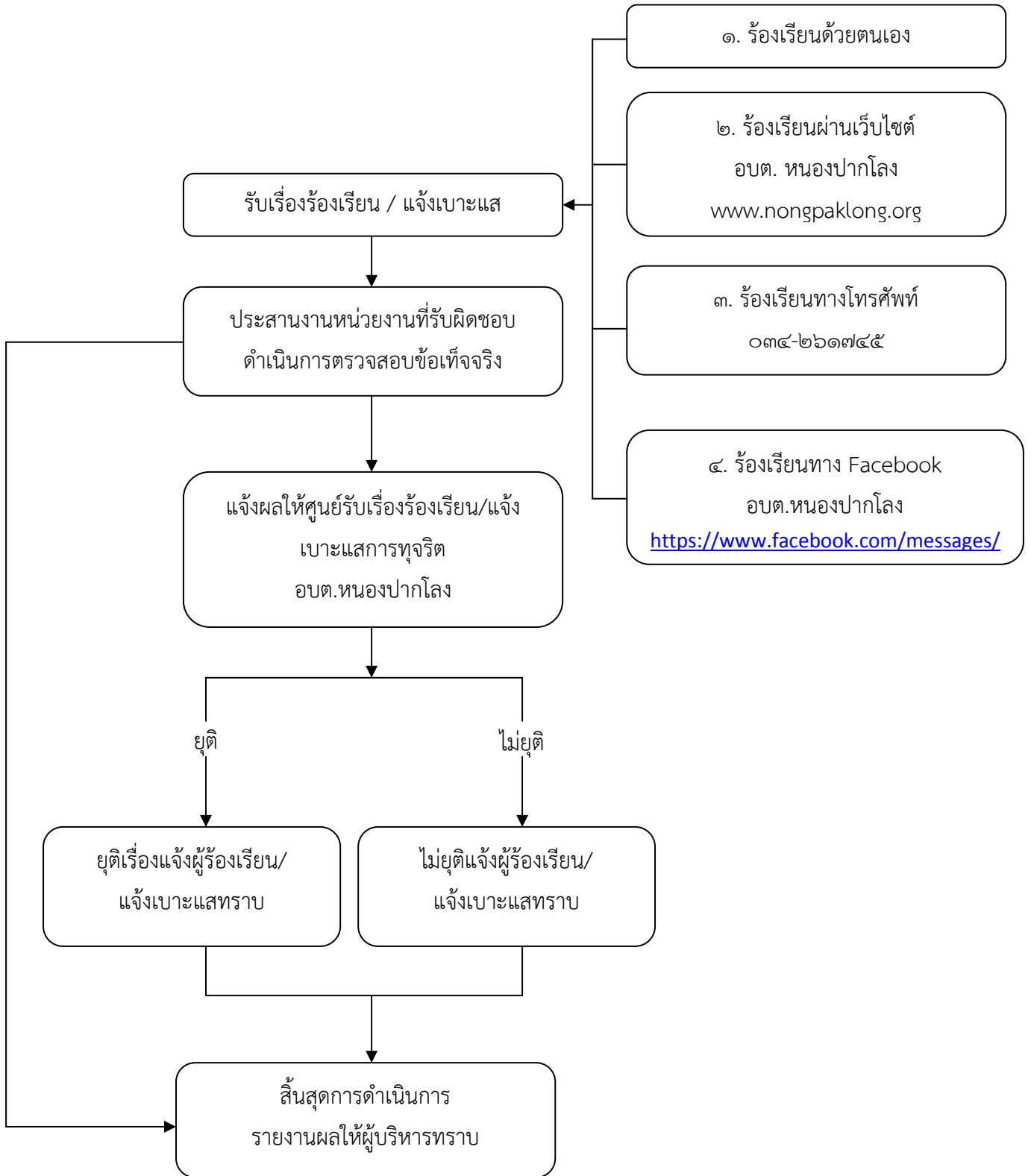
“รักรวยผิดปกติ” หมายถึง การมีทรัพย์สินมากผิดปกติ หรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นมากผิดปกติหรือการมีหนี้สินลดลงมากผิดปกติ หรือได้ทรัพย์สินมาโดยไม่มีมูลอันจะอ้างได้ตามกฎหมายสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งกรณีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ สืบเนื่องจากเปรียบเทียบบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สินด้วย

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เพื่อความสะดวกใน

การประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.หนองปากโลง <a href="http://www.nongpaklong.org">www.nongpaklong.org</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๒๖๑๗๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook <a href="https://www.facebook.com/messages/">https://www.facebook.com/messages/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส และพุดติมิชอบที่ได้รับร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

## ๑๒. การตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่งตั้งกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริต

## ๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสการทุจริต

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๖-๓๐๐๓๔๔๒, ๐๓๔-๒๖๑๗๔๕

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๔-๒๖๑๗๔๕

- เว็บไซต์ [www.nongpaklong.org](http://www.nongpaklong.org)

- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

<https://www.facebook.com/messages/>

ภาคผนวก



หนังสือขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....

นามสกุล.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ขอร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด: .....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ชื่อ.....สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ :: .....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ