



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู  
อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.kkdondoo.go.th](http://www.kkdondoo.go.th) ๓) ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๐๐๗๙๑๑ ๔) ทางไปรษณีย์ อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น ๔๐๑๙๐ ๕) ร้องเรียนทาง Face Book เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู “องค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู” ตั้งอยู่บนหลักพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตูทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.kkdondoo.go.th](http://www.kkdondoo.go.th) ๓) ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๐๐๗๙๑๑ ๔) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู เลขที่ ๑๑๖ หมู่ ๗ อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น ๔๐๑๙๐ ๕) ร้องเรียนทาง Face Book เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู

การปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนส่วนตำบลดอนตู เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

## ๒. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

บทบาทหน้าที่ในการดำเนินการสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๒.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๒.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

## ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

ก. ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

ข. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

ค. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏการณ์อย่างชัดเจนว่ามีมูลเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

ง. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่

๓.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

(ข) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนส่วนตำบลดอนตู
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.kkdondoo.go.th](http://www.kkdondoo.go.th)
- ๓) ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๐๐๗๙๑๑
- ๔) ทางไปรษณีย์ อปต.ดอนตู เลขที่ ๑๑๖ หมู่ที่ ๗ อ.หนองสองห้อง จ.ขอนแก่น ๔๐๑๙๐
- ๕) ร้องเรียนทาง Face Book เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### ๕.๑ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ๕.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
- ๕.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๕.๑.๓ เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - กรณีเรื่องยุติ  
ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
  - กรณีเรื่องไม่ยุติ
    - ๑) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
    - ๒) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน
- ๕.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

##### ๕.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๕.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๕.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

##### ๕.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

##### ๕.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.dondoo.go.th">www.dondoo.go.th</a>	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
๓. ทางโทรศัพท์ ๐๔๓๐๐๙๗๑๑	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนช่องทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	
๕. ทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	งานบริหารงานทั่วไป/สำนักปลัด	ภายใน ๗ วันทำการ	

## ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อผู้ร้องเรียน.....  
นามสกุล.....  
จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
E-mail.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด::.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ :: .....

ผู้เกี่ยวข้องกับการกระทำทุจริต

\*ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....  
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

\*สถานที่ติดต่อกลับ: .....



\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ