



คู่มือ  
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า  
อำเภอบุนทรริก จังหวัดอุบลราชธานี

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันโดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ที่มาของคู่มือ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่วร้องเรียนการทุจริต	

## คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน การทุจริต จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### ๒. ที่มาของคู่มือ

- อำนาจตาม มาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒
- แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๘๐)
- แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

### ๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า เลขที่ ๑๔๔ หมู่ ๑๘ ตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

### ๕. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน เช่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง นิติกร องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๑-๐๗๕๒ โทรสาร ๐-๔๕๒๑-๐๗๕๓ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

๓) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า คลิกที่ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต <https://www.huaikha.go.th/e-service/corruption-complain>

๔) ร้องเรียนทาง Facebook: <https://www.facebook.com/huaikha.you> กดส่งข้อความผ่านช่องทาง messages

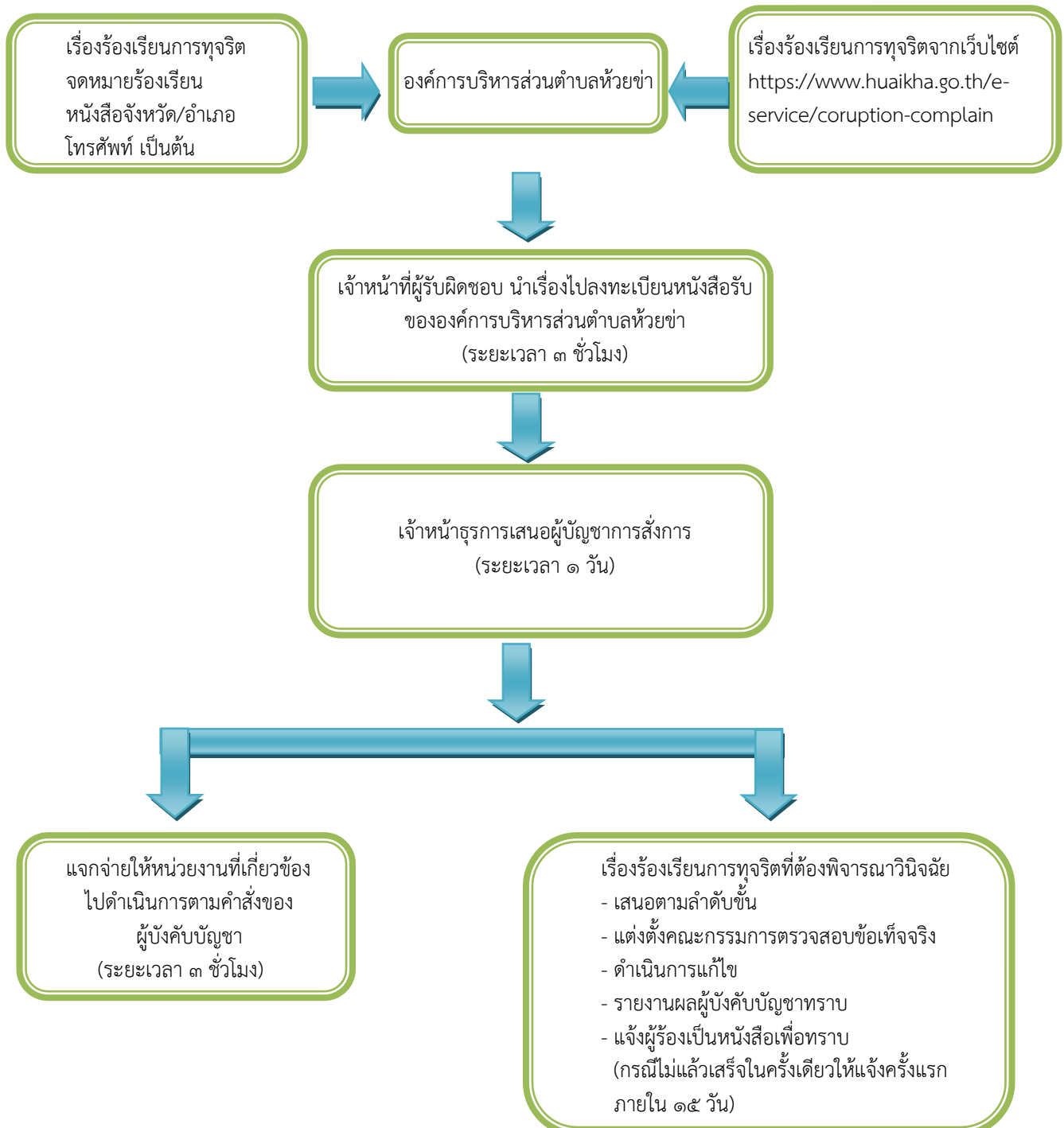
๕) ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า ๑๔๔ หมู่ ๑๘ ตำบลห้วยข่า อำเภอบุญศรี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐

๖) ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น บริเวณโต๊ะประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

๗) ร้องเรียนผ่าน E-gmail : [Huaikha๒๐๑๖@gmail.com](mailto:Huaikha๒๐๑๖@gmail.com) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ  
และประพฤตินิยมชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข้า  
อำเภอบุญทริก จังหวัดอุบลราชธานี



#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข้า
- ๒) เมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข้า ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อส่งการต่อไป
- ๓) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักใดในหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก ประสานงานหน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และสำเนา ๑ ชุด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บไว้เป็นหลักฐาน เพื่อรวบรวมรายงานต่อไป

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามาয়องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข้า จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๒๑-๐๗๙๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://www.huaikha.go.th/e-service/corruption-complain">https://www.huaikha.go.th/e-service/corruption-complain</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข้า ๐๘๗-๒๓๙-๐๓๕๖	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
  - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความเดือนร้อน เสียหาย หรือไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการประพฤตินิชอบ หรือจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยขา ดังนี้

- การทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินเวลาอันสมควร
- กระทำการนอกเหนือหน้าที่หรือขัดต่อกฎหมาย
- กระทำการอื่น ๆ ตามพฤติการณ์หรือข้อเท็จจริง ที่ถือว่าเป็นการประพฤตินิชอบ

๑๑.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๑.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐาน แวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕) ต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มีพยานหลักฐาน มิใช่ลักษณะกระแสข่าว ที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานที่น่าเชื่อถือ ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขา



**๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักใดในหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก ประสานงานหน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่คนใด ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่าทราบทุกไตรมาส

๒) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า  
ตำบลห้วยข่า อำเภอบุณฑริก  
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยข่า พิจารณาดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก  
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)