



## คู่มือ

# การปฏิบัติงานการร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ  
อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสาคร

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์ร้องเรียนการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ระยะเวลาดำเนินการ	๔
<b>ภาคผนวก</b>	
ตัวอย่างแบบคำร้อง/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)	

## คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

### หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ๑๒๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร

### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๑. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ สำนักปลัด
๒. งานนิติการ สำนักปลัด

### คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริต

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

“ทุจริต” หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

/ช่องทาง...

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสาคร
๒. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ๑๒๓ หมู่ที่ ๕ ตำบลบ้านบ่ออำเภอเมืองฯจังหวัดสมุทรสาคร
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๔๓๔๐๗๐ หรือ ๐๓๔-๘๘๘๔๐๓๔
๔. ตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ
๕. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (E-Service) [www.banbo.go.th](http://www.banbo.go.th) ที่เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ
๖. Facebook : อบต.บ้านบ่อ จังหวัดสมุทรสาคร

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

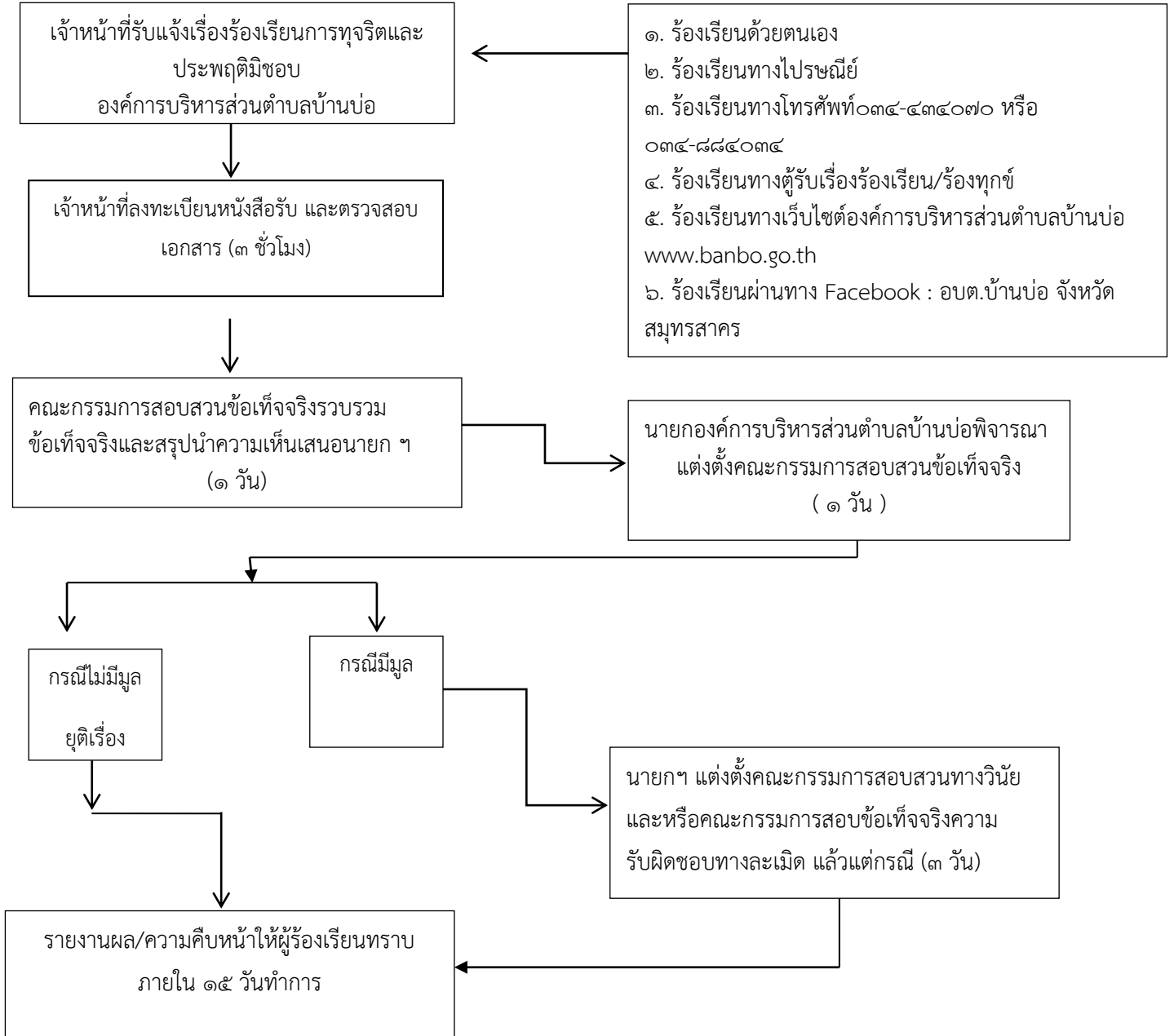
๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
  - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
  - ๑.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
  - ๑.๖ ระบุ วัน เดือน ปี และเวลาที่ผู้ถูกร้องกระทำความผิด
๒. กรณีการร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
๓. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา
  - ๓.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร
  - ๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้มีรายการตามข้อ ๑

### ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอายนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดไว้ในคู่มือฯ นี้
๒. กรณีนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น
๓. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาได้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเป็นเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ อย่างไร โดยให้ดำเนินการแล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งนำความเห็นเสนอายนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ว่ามีการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้เสนอความคิดเห็นต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อสั่งยุติเรื่อง
๔. ในกระบวนการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรมและให้การคุ้มครองพยานที่เกี่ยวข้อง
๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการสอบสวน และรายงานผลการสอบสวนต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนระยะเวลาการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร



### ระยะเวลาดำเนินการ

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ โทรสาร	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

# ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้อง/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ  
๑๒๓ หมู่ที่ ๕ ต.บ้านบ่อ อ.เมือง จ.สมุทรสาคร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/  
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อพิจารณาดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)