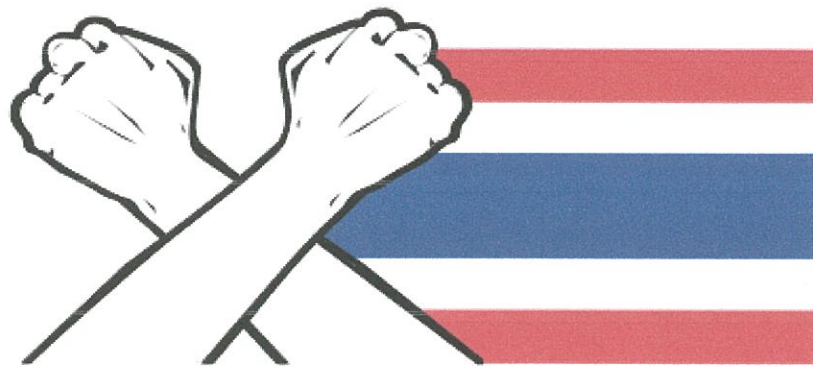


# คู่มือปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่



องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก  
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

## คำนำ

ตาม คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้ ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้หรือสนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก และสำหรับประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการอีกทางหนึ่งด้วย

งานกฎหมายและคดี  
มิถุนายน ๒๕๖๑

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๒
แนวปฏิบัติในการร้องเรียน	๒
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการดำเนินการ	๔
ขั้นตอนการดำเนินการ	๔
ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	๔
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน	๕
ส่วนที่ ๓ เบ็ดเตล็ด	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๖

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๙/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่สังคมและผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้

ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่า ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้หรือสนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยให้บังคับใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ อย่างเคร่งครัด

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน
๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงาน และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่
๓. เพื่อแสดงถึงแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกลูกนก

### คำจำกัดความ

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีตำแหน่ง หรือเงินเดือนประจำ พนักงานหรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานของรัฐ ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วย

ลักษณะปกครองท้องถิ่น และให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ ลูกจ้างของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐ และบุคคลหรือคณะบุคคล ซึ่งใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางการปกครองของรัฐในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งขึ้นในระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือกิจการอื่นของรัฐ

“ผู้เสียหาย” หมายความว่า ผู้เสียหายจากการกระทำอันเป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ของรัฐรั่วรัวย ผิดปกติ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือทุจริตต่อหน้าที่ตามกฎหมายอื่น

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายความว่า ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏแก่คณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติว่า ได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดีอาญา การขอให้ทรัพย์สินตกเป็นของแผ่นดิน หรือการดำเนินการทางวินัย ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ และให้ความหมายรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
๒. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๓. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
๔. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

### แนวปฏิบัติในการร้องเรียน

บุคคลที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน ให้จัดทำข้อร้องเรียนโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ชื่อบุคลากรที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของบุคลากรอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
๖. ลงวันที่ เดือน ปี ที่ยื่นข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนแทนบุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๑. ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการครบถ้วน
๓. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจนตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน
๔. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. ผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนกกำหนด
๒. เจ้าหน้าที่พิจารณาแยกประเภทเรื่องร้องเรียน
๓. แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๔. คณะทำงานประชุมพิจารณาข้อมูลเบื้องต้น
๕. กรณียังไม่มีมูลควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จะสั่งยุติเรื่อง
๖. กรณีกระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง หรือกรณีกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการแต่งตั้ง

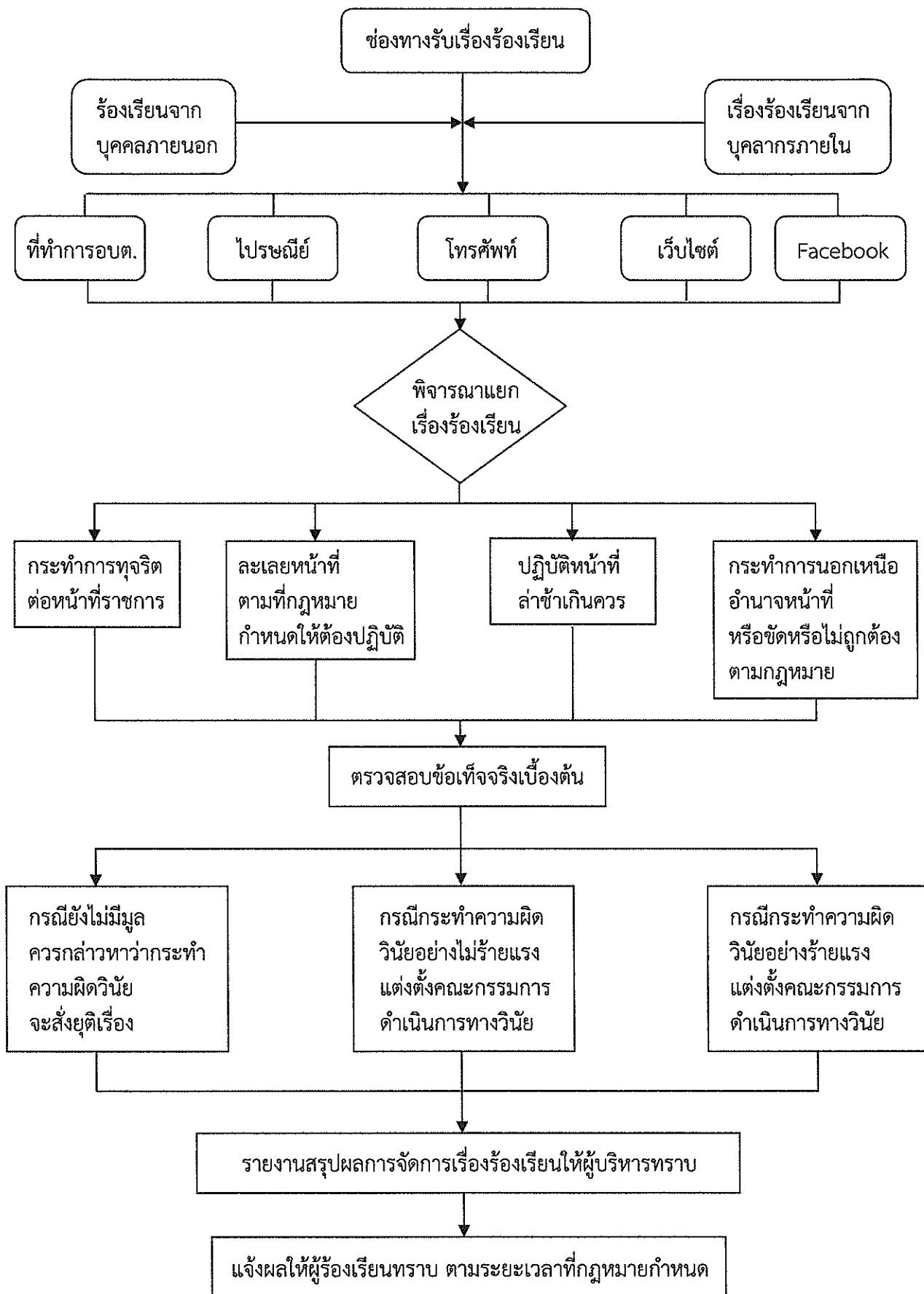
#### คณะกรรมการดำเนินการทางวินัย

๗. คณะกรรมการดำเนินการทางวินัย ดำเนินการสอบสวนตามขั้นตอน
๘. รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องให้ผู้บริหารทราบ
๙. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เมื่อการพิจารณาดำเนินการเสร็จสิ้น

#### ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒  
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๓. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๔๔
๔. ประกาศคณะกรรมการกลาง เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๔
๕. ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการสอบสวน การลงโทษทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๔๔

### แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน





## ส่วนที่ ๓ เบ็ดเตล็ด

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ - ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ๑๐๙ หมู่ที่ ๑๓ ตำบล  
ทุ่งลูกนก อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐
๒. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ - <http://www.thungluknok.go.th/helping>
๓. ร้องเรียนทาง Facebook - [https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ง  
ลูกนก-๕๑๘๙๕๑๓๘๔๘๔๑๕๘๐/](https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก-๕๑๘๙๕๑๓๘๔๘๔๑๕๘๐/)
๔. ร้องเรียนทางโทรสาร - ๐๓๔ ๓๗๕ ๐๕๐, ๐๓๔ ๓๗๕ ๐๕๑
๕. ร้องเรียนด้วยตนเอง - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก