



# คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

กองการเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการต่อต้านการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต พฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี  
กองการเจ้าหน้าที่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบคำร้อง/แจ้งเบาะแสการทุจริต	๗

## ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยมีแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและให้เป็นไปตามแนวทางโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

## ๒. สถานที่ตั้ง

ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ถนนนารมณตเสวี ๑ ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
  ๑. ดำเนินการเผยแพร่ ปลุกฝัง ส่งเสริมและติดตามสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม
    ๒. สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นได้พิจารณาและเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
    ๓. ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการ ข้าราชการครูและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดและสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดซึ่งปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างตรงไปตรงมา
      - ติดตามและประเมินผลรวมทั้งจัดทำรายงานคຸ້ມครองตามประมวลจริยธรรมเพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
      - ให้คำปรึกษาและประสานงานส่วนราชการ และสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
      - จัดทำรายงานผลการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
      - ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามกฎหมายและระเบียบของทางราชการ

#### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๕. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เช่น มีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ถูกกล่าวหา** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ถูกร้องเรียน/กล่าวหาว่าปฏิบัติหน้าที่ส่อไปในทางทุจริต

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตตั้งแต่ได้รับแจ้งจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

#### ๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

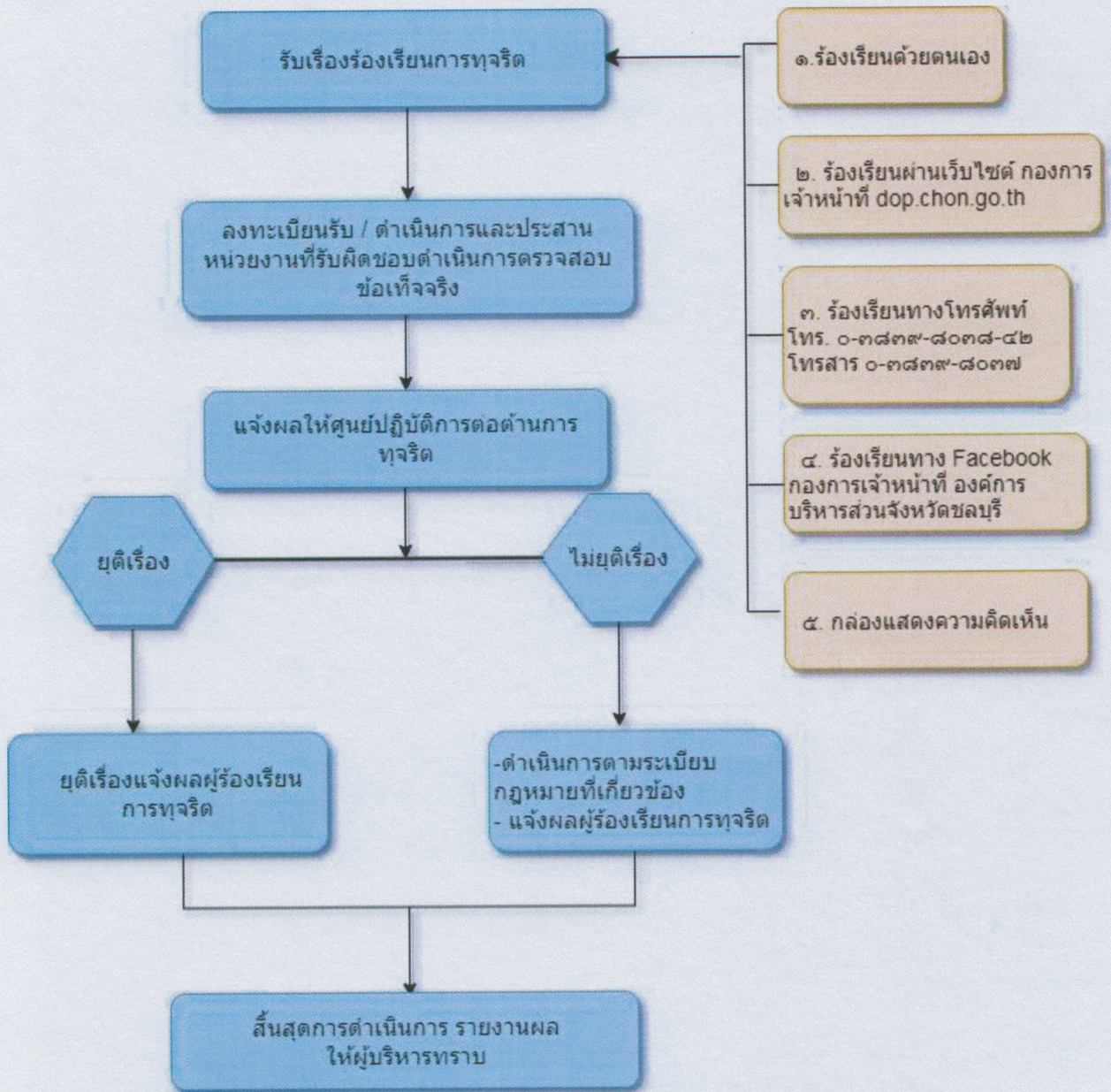
๒. กล้องแสดงความคิดเห็น

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๘๓๙-๘๐๓๘-๔๒ โทรสาร หมายเลข ๐-๓๘๓๙-๘๐๓๗

๔. ทางเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ dop.chon.go.th

๕. Facebook กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต จากช่องทางการร้องเรียน
๒. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับและ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
๓. เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี รวมรวมข้อมูลการร้องเรียน สรุปความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา ทราบและพิจารณาภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว
๔. เจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ชี้แจงข้อเท็จจริง กรณีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบหาข้อเท็จจริงและให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณา ใต้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ว่ามีการกระทำทุจริตเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีข้อมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี และยุติเรื่อง
  - ๔.๑ ในการพิจารณาใต้สวนหาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ ผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
  - ๔.๒ ให้คณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบต่อนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี ภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็น คณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายเวลาดำเนินการต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยเสนอขอขยาย ระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน
๕. เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๗. เจ้าหน้าที่ รายงานผลการร้องเรียนเสนอผู้บริหารและเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ
๘. เจ้าหน้าที่ สรุปวิเคราะห์จัดทำเป็นสถิติและรายงานเสนอผู้บริหารเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ
๙. ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเป็นผู้มีอำนาจ วินิจฉัยชี้ขาดและคำวินิจฉัยของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้เป็นที่สุด

#### ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตทางช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กองการเจ้าหน้าที่ dop.chon.go.th	ทุกครั้ง	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. ๐-๓๘๓๙-๘๐๓๘-๔๒ โทรสาร. ๐-๓๘๓๙-๘๐๓๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง Face Book กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

#### ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

๑๐.๑ เรื่องที่นำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับแจ้งหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๐.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน และใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๓) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

- ๕) ระบัพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)



๑๐.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณีได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

๑๐.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณให้นายกองการการบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

## แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี  
ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี  
จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....

โทรศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

( )