

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่  
ตำบลเมืองไผ่ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และ คัดกรองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อ ใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลเมืองไผ่ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ <http://www.muangphi.com>

๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่”

<https://www.facebook.com/muangphai.krasung/?ref=bookmarks>

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อ เป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ คัดกรองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลเมืองไผ่ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ <http://www.muangphai.com>

๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลเมืองไผ่”

<https://www.facebook.com/muangphai.krasung/?ref=bookmarks>

๔) กล้องรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วน ราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลเมืองไผ่ เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตคอร์ปชั่น

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

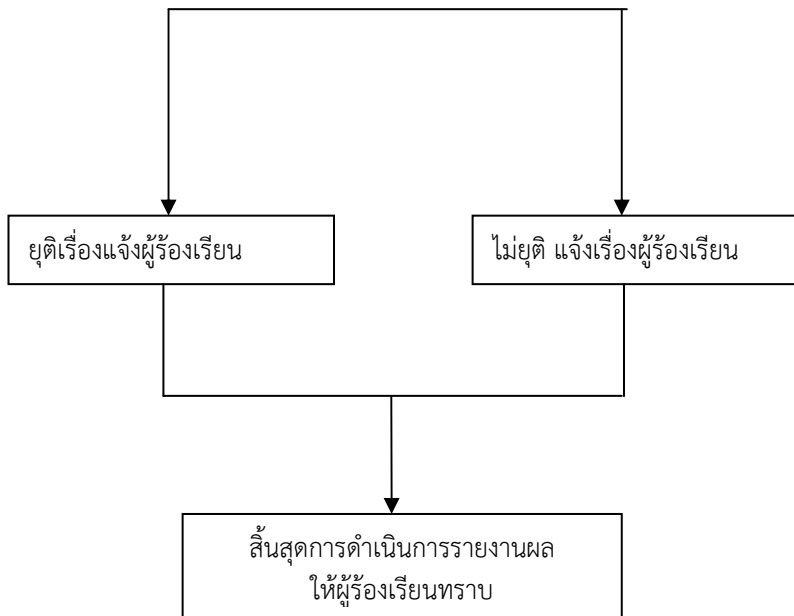
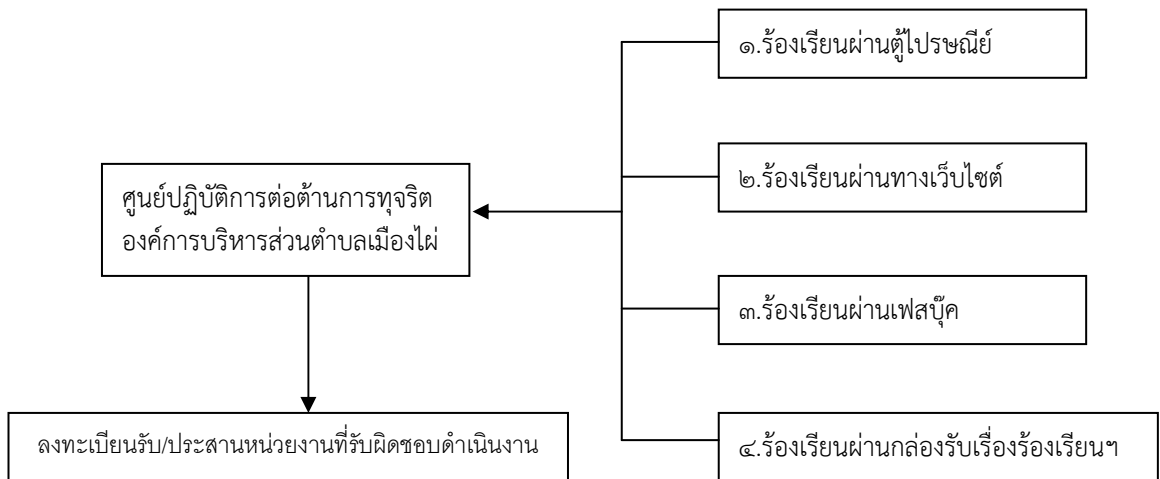
- ๑) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ๒๒๔ หมู่ที่ ๑ ตำบลเมืองไผ่ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ <http://www.muangphai.com>
- ๓) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่”
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ / ตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่  
ตำบลเมืองไผ่ อำเภอกะสัง  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
ที่อยู่.....  
เบอร์โทรศัพท์ .....อาชีพ.....  
เลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....วันหมดอายุบัตร.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....จำนวน.....ชุด
๒. ....จำนวน.....ชุด
๓. ....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง      ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)      (.....)

/เรียนปลัด...



ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ .....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่

ความคิดเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ .....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๔				
พฤษภาคม ๒๕๖๔				
มิถุนายน ๒๕๖๔				
กรกฎาคม ๒๕๖๔				
สิงหาคม ๒๕๖๔				
กันยายน ๒๕๖๔				
รวม				

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ