



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลพลวแดง
อำเภอพลวแดง จังหวัดระยอง

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้ทบทวนคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติ (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักปลัด อบต.
องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๙. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
๑๑. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	๕



คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดงทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาการยุทธการป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานนำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การท างานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๓.๔ ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องที่น่ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น เป็นเรื่องที่ได้รับรู้หรือได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓. ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔. ปฏิบัติหน้าที่ซ้ำเกินควร

๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามหลักกฎหมายและหลักคุณธรรมจริยธรรม

๕. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๑) วัน/เดือน/ปี

๒) ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

/๒)เรื่องร้องเรียน...

๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น
บัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่ง
การร้องเรียน

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่งานนิติการ สำนักปลัด อบต.

๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง เลขที่ ๔๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลปลวกแดง
อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง รหัสไปรษณีย์ ๒๑๑๔๐

๓. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Saraban@pluakdaeng.go.th

๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.pluakdaeng.go.th>

๕. ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook ได้ที่ www.facebook.com/อบต.ปลวกแดง

๖. ร้องเรียนผ่าน www.Facebook.com/เพจศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ อบต.

๗. ร้องเรียนผ่าน Line: @Pluakdaeng.Sao

๘. ร้องเรียนมายังหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕

๙. ร้องเรียนผ่าน google ฟอรัม

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง รับเรื่อง ร้องเรียน/
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๙ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้ง
เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา
เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อ
ซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงาน
จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุป
วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้า
มายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่งานนิติการ สำนักปลัด อบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบล ปลวกแดง เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง รหัสไปรษณีย์ ๒๑๑๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Saraban@pluakdaeng.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ http://www.pluakdaeng.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook ได้ที่ www.facebook.com/อบต.ปลวกแดง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน www.Facebook.com/เพจศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์_อบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line: @Pluakdaeng.Sao	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนมายังหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน google ฟอรัม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และงานนิติการ

๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
(หยุดวันเสาร์ อาทิตย์ หรือนักขัตฤกษ์)

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติชอบ

ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการรับเรื่อง ดังนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่งานนิติการ สำนักปลัด อบต.
๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง รหัสไปรษณีย์ ๒๑๑๔๐
๓. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Saraban@pluakdaeng.go.th
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.pluakdaeng.go.th>
๕. ร้องเรียนผ่านโปรแกรม Facebook ได้ที่ www.facebook.com/อบต.ปลวกแดง
๖. ร้องเรียนผ่าน www.Facebook.com/เพจศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ อบต.
๗. ร้องเรียนผ่าน Line: @Pluakdaeng.Sao
๘. ร้องเรียนมายังหมายเลขโทรศัพท์ อบต.ปลวกแดง ที่ ๐ - ๓๓๐๑ - ๗๗๒๕
๙. ร้องเรียนผ่าน google ฟอรัม

(ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และงานนิติการ)

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งตอบรับให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วัน

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยและมอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

(ปลัด อบต./นายก อบต.)

รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และจัดทำรายงานสรุปผลเสนอต่อผู้บริหารทราบ

(เจ้าหน้าที่งานนิติการ)

ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง