



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลทับราช

อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผน/โครงการที่วางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเรื่องร้องเรียน การทุจริตและการประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทางประกอบด้วย

๑. สามารถยื่นหนังสือ/จดหมาย มายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

๒. โทรศัพท์ ๐๓๗ - ๖๐๙๘๔๙ โทรสาร ๐๓๗ - ๖๐๙๔๘๙

๓. เว็บไซต์ www.Thaprat.go.th

๔. เฟสบุ๊ก www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช

โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของงานนิติกร ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานตามกระบวนการเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
และพหุติมิชอบ	
๖. แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน	๔
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๖
และพหุติมิชอบ	
 ภาคผนวก	
-ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช มีบทบาทหลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามกันทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม คุ้มครองจริยธรรม บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช ทุกระดับกำหนดการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายการป้องกันการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ปฏิบัติ ตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่นและ ศรัทธาต่อการบริหารหน่วยงาน นำไปสู่ คำนวณดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. สามารถยื่นหนังสือ/จดหมายมายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหาร ส่วนตำบลทพรราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

๒. โทรศัพท์ ๐๓๗ - ๖๐๙๘๔๙ โทรสาร ๐๓๗ - ๖๐๙๔๘๙

๓. เว็บไซต์ [www. Thaprat.go.th](http://www.Thaprat.go.th)

๔. เฟสบุ๊ก www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินงานตามกระบวนการงานจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่าด้วยเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับหน่วยงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจ

หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของส่วนเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลทพราช จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทพราช เพื่อให้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความสำคัญของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิปรายระบบการรับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรเกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพร่วมทำแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านในการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงาน ในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการค้ຸมครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. สามารถยื่นหนังสือ/จดหมาย มายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

๒. โทรศัพท์ ๐๓๗ - ๖๐๙๘๔๙ โทรสาร ๐๓๗ - ๖๐๙๔๘๙

๓. เว็บไซต์ [www. Thaprat.go.th](http://www.Thaprat.go.th)

๔. เฟสบุ๊ก www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ / ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๒. วัน / เดือน / ปีของหนังสือที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสดปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

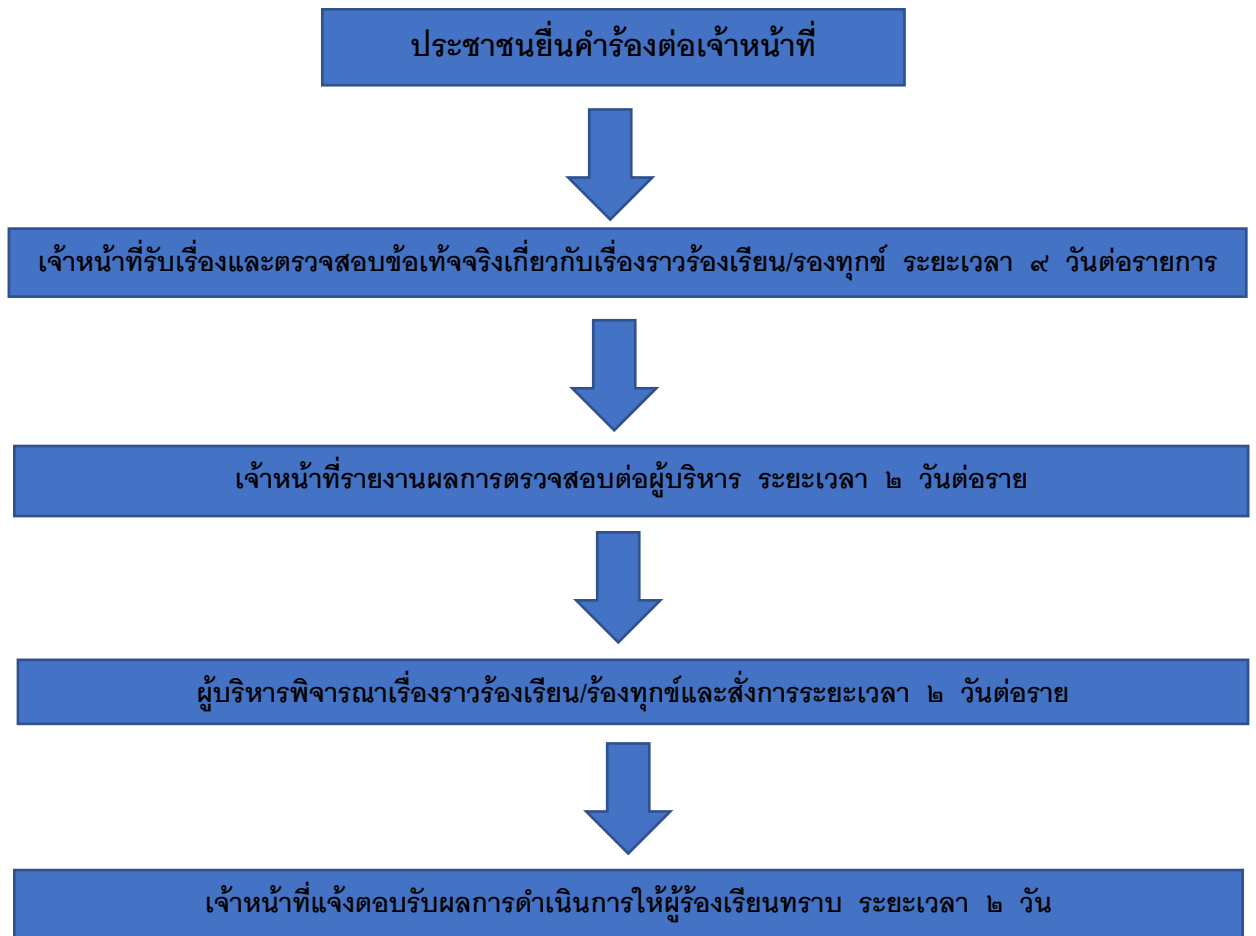
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การตรวจสอบเอกสาร

ผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ตามช่องที่กำหนด ดังนี้

- สามารถยื่นหนังสือ/จดหมาย มายังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐
- โทรศัพท์ ๐๓๗ - ๖๐๙๘๔๙ โทรสาร ๐๓๗ - ๖๐๙๔๘๙
- เว็บไซต์ [www. Thaprat.go.th](http://www.Thaprat.go.th)
- เฟสบุ๊ก www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทัพราช



หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๑๕ วันต่อราย

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีขอปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทันทีที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(กรณีพบเห็นการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช
อ.ตาพระยา จ.สระแก้ว ๒๗๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช

ข้าเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตเพื่อให้
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทพรราช พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ
หรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตข้างต้นเป็นจริง
ทุกประการ ข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน