

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/  
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

Anti-Corruption Center

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว ม.๖ ถนนชนะวิถี ตำบลหนองแขว อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒) เฟซบุ๊ก อบต.หนองแขว อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๓) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว <http://www.govesite.com/nongwangkhoksung/complain.php>

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว ได้ทบทวนข้อมูลการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



(นายสมคิด อนตรง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว

๒๗ มกราคม ๒๕๖๓

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ม.๖ ถนนชนะวิถี ตำบลหนองแวง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒) เฟซบุ๊ก อบต.หนองแวง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๓) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง <http://www.govesite.com/nongwangkhoksung/complain.php> ในส่วนของการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองแวง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เปิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑) ตู้ไปรษณีย์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ม.๖ ถนนธนะวิถี ตำบลหนองแวง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดสระแก้ว

๒) เฟซบุ๊ก อบต.หนองแวง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดสระแก้ว

๓) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแสด เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

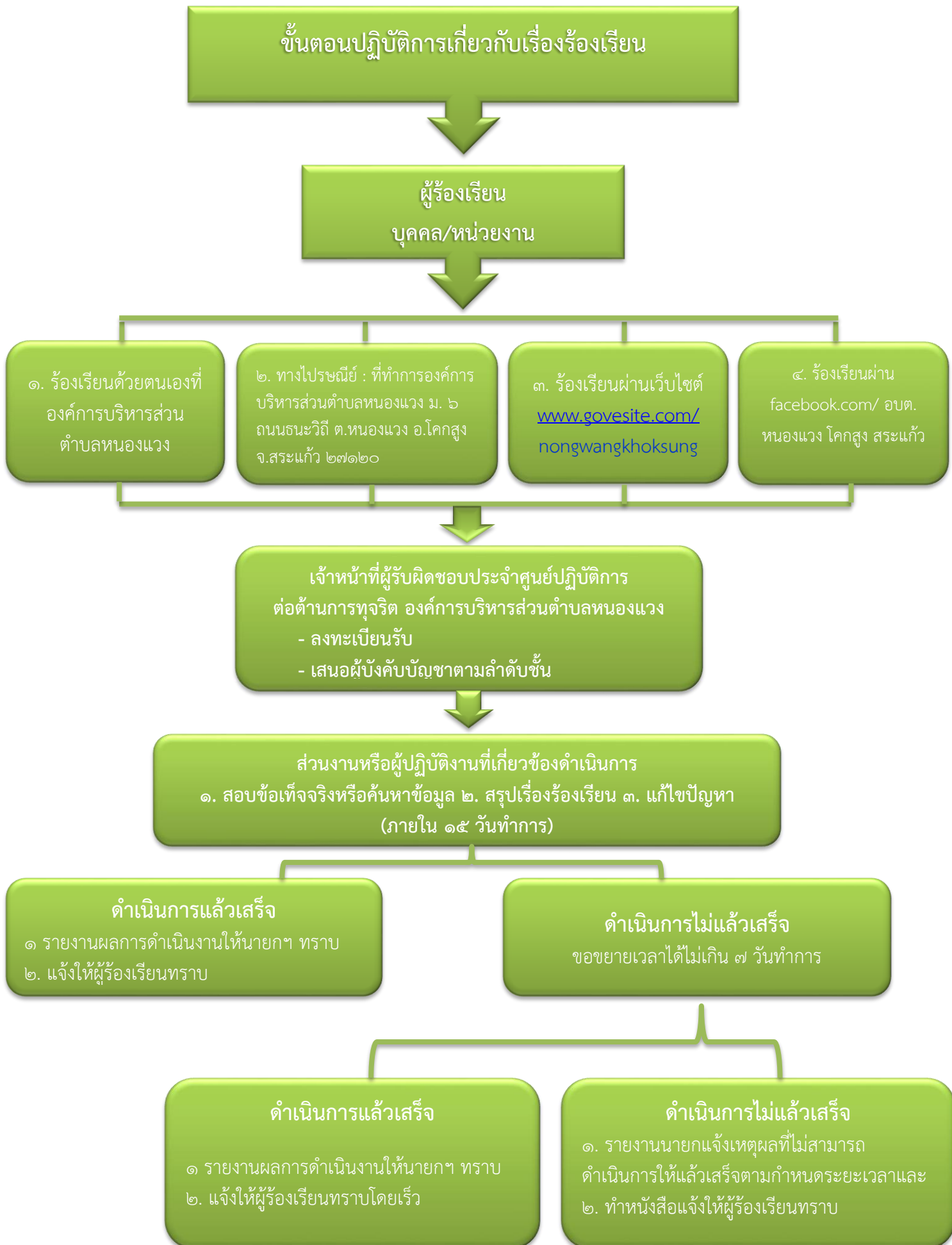
<http://www.govesite.com/nongwangkhoksung/complain.php>

**๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

\* ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว่ง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง       | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่าน Face Book  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |          |

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง  
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่ ..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้ง  
เบาะแสการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขวงดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง .....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

