

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ์  
อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมการมีคุณธรรมจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือขบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

## สารบัญ

-หลักการและเหตุผล	๑
-วัตถุประสงค์	๒
-บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
-การร้องเรียนร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส	๓
-หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๓
-แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
-ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
-การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๕
-แบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบ การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิทุกระดับ กำหนด มาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น ป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนโดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๔๐ ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีมหาโพธิ <http://www.srimahapot.go.th> หน้าหลัก ด้านขวามือ มีช่องทางการร้องเรียนการทุจริต โดยเฉพาะ ๓) [www.facebook.com](http://www.facebook.com) “องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ” ๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐาน ของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การ ปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วน ตำบลศรีมหาโพธิ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรม มี มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความ เชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

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

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ใน การปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ สำนักปลัด อบต.ศรีมหาโพธิ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤตินิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต ประพฤติมิชอบ

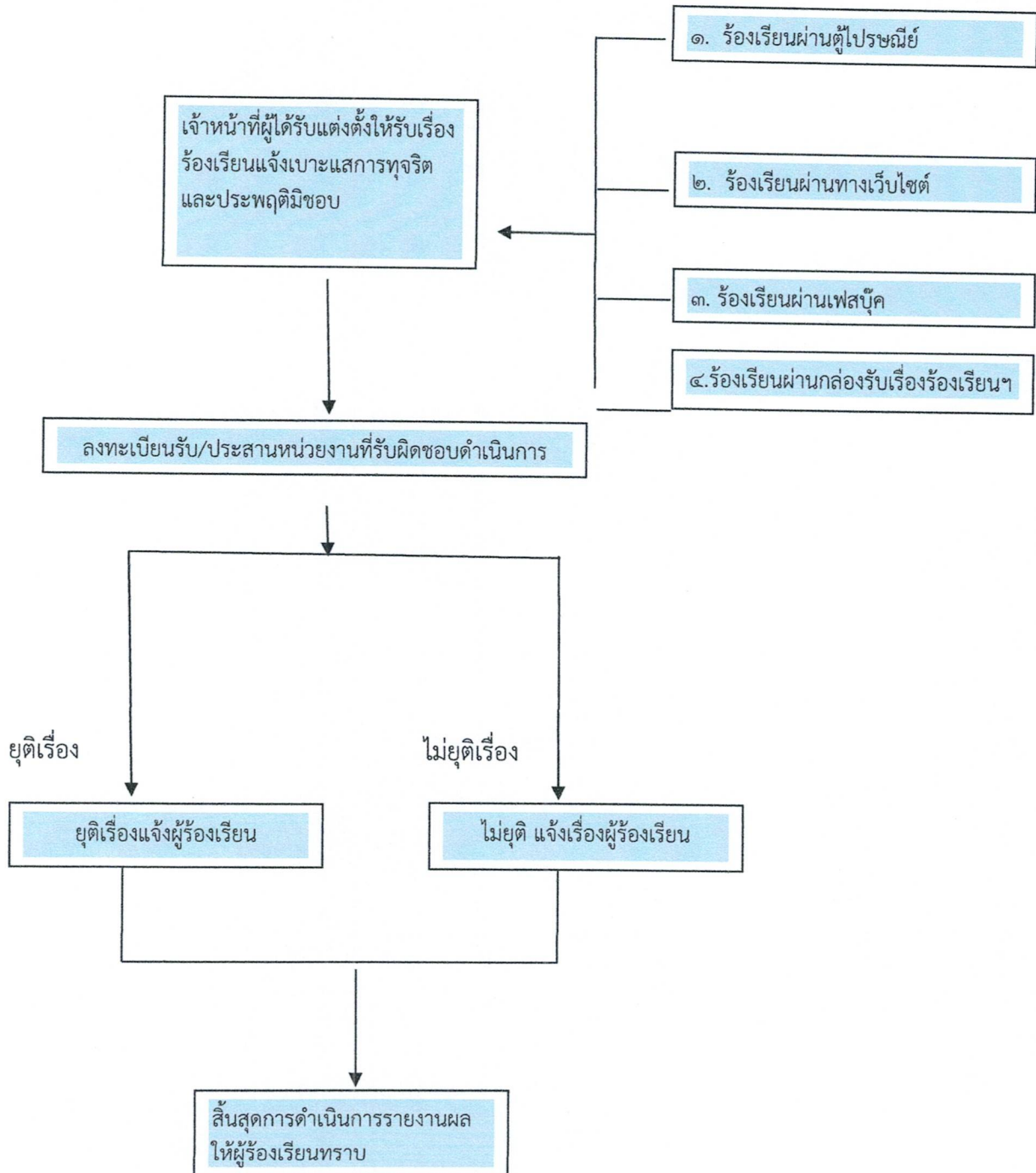
- ๑) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๑๒ หมู่ ๑ ตำบลศรีมหาโพธิ อําเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๔๐
- ๒) เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ <http://www.srimahapot.go.th> ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตอยู่แสดงอยู่บนหน้าหลักของเว็บไซต์
- ๓) facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ”
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

๕. รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต ประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี และช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง จัดเก็บเรื่อง

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตแล ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ  
ตำบลศรีมหาโพธิ อำเภอศรีมหาโพธิ  
จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี .....อยู่บ้านเลขที่  
.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด .....โทร  
ศัพท์.....อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....  
ออกโดย .....วันออกบัตร .....วันหมดอายุ.....มีความ  
ประสงค์ขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การทุจริต/ประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ  
พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต/ประพฤติมิชอบ  
ตามข้อมูลข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

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

.../ เรียบรองปลัด

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลศรีมหาโพธิ

.....  
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หมายเหตุ -ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะได้รับความคุ้มครองตามพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลพ.ศ.๒๕๖๒