



## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

/งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวี

[www.sawee.go.th](http://www.sawee.go.th) /๐๗-๗๕๓-๑๔๐๗

# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่เป็นหน่วยงานรัฐซึ่ง ย่อมมีบทบาทหน้าที่ ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนต่างๆ ทั้งการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงานจากช่องทางการร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งเพิ่มในส่วนการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนัก ปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

(นายวัชชัย ชี้อสัตย์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี่

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ในการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสวีซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐย่อมมีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสวีทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวี
- ๒) ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลสวี ๐-๗๗๕๓-๑๔๐๗
- ๓) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๓/๒ หมู่ ๔ ตำบลสวี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐
- ๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสวี มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

<http://sawee.go.th>

๕) Facebook “รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวี”

๖) ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสวี

๗) สายตรงนายกฯ

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติ หรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวีจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสวีมีการ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสวี เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์...

## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริต/ประพฤตินิชอบ

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบล

**ทุจริต** หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

**ประพฤตินิชอบ** หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

**ทุจริตต่อหน้าที่** หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

#### ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ๕. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสี

๒) ทางโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลสี ๐-๗๗๕๓-๑๔๐๗

๓) ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๓/๒ หมู่ ๔ ตำบลสี อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐

๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสี มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต <http://sawee.go.th>

๕) Facebook “รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสี”

๖) ตู้/กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลสี

๗) สายตรงนายกฯ

#### ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

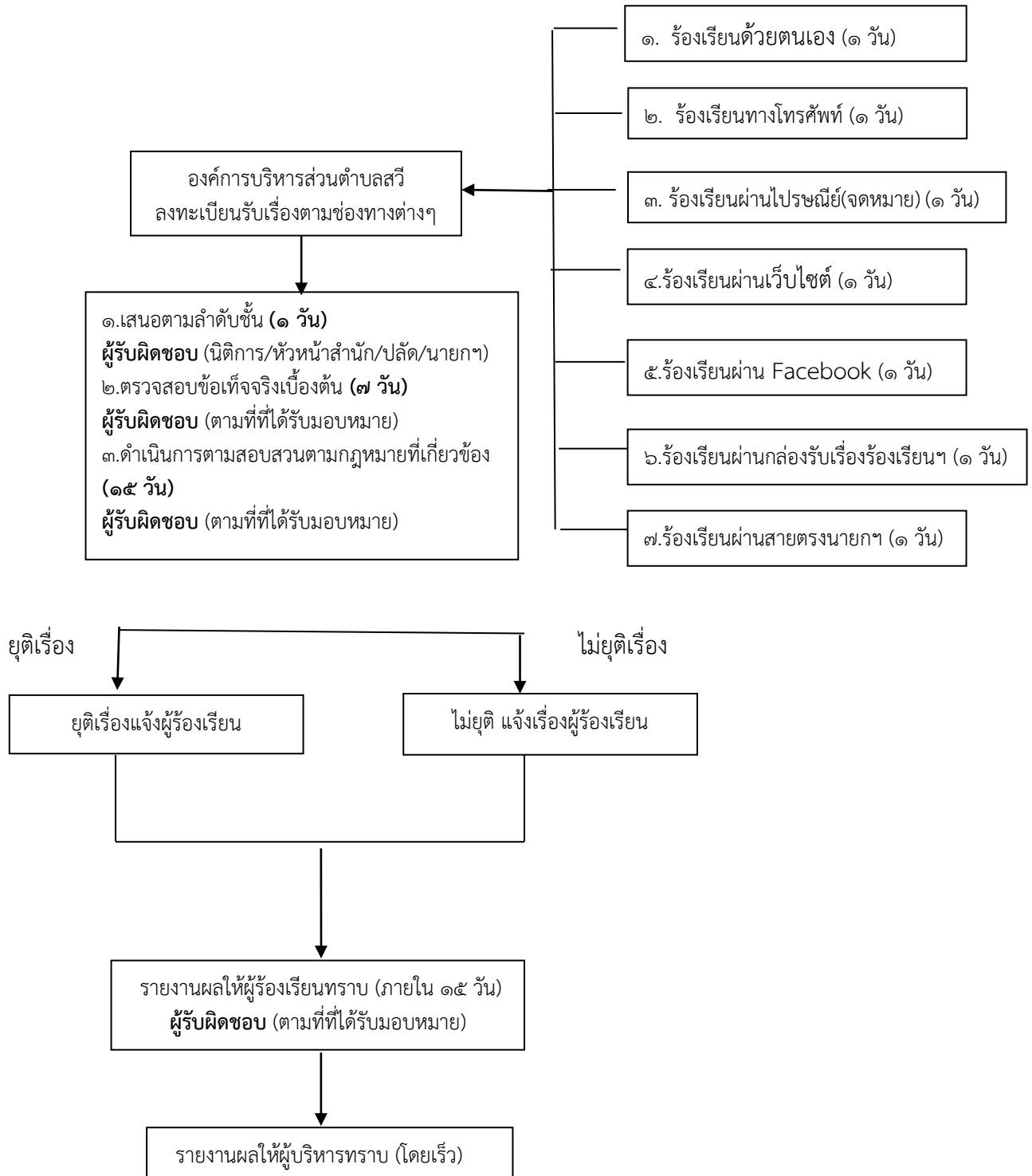
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน

๔) ระบุข้อกล่าวหา ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)-ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ผังการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสวี่ รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง (ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน)
- ๒) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา (ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน)
- ๓) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)
- ๔) ส่งเรื่องเพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและดำเนินการตามสอบสวนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน)
- ๕) เจ้าหน้าที่รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่สรุปเสนอผู้บริหาร

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางตรวจสอบ/แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเพจ	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านนายกฯ โดยตรง	ทุกวันทำการ	สำนักปลัด	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

/แบบคำร้อง....



## แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสวี  
อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ๘๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล .....อำเภอ .....  
จังหวัด .....โทรศัพท์.....อาชีพ .....

เลขที่บัตรประชาชน .....ออกโดย .....วันออกบัตร .....

วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสวี พิจารณาดำเนินการตรวจสอบในกรณี (ชื่อ/สกุล.....  
ตำแหน่ง.....สังกัด.....  
ได้มีพฤติการณ์ดังนี้.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต  
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)  
ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

.../ เรียบ



เรียน หัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสวี