



## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน ตำบลโคกสนวน

อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

สำนักปลัด อบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) หนังสือ หรือจดหมายร้องเรียน ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔- ๖๖๖๔๐๘๔ ๔) เว็บไซต์ ของ อบต.โคกสนวน <https://www.koksuan.go.th> ๕) เฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน"

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวนได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๕. รายละเอียดข้อมูลของผู้ที่ร้องเรียน	๒
๖. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔
๙. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ	๔
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ภาคผนวก	๕

**คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ**  
**เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน**

\*\*\*\*\*

**๑. หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวนทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) ที่ดีขึ้นไปของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางกรร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) หนังสือ หรือจดหมายร้องเรียน ๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔- ๖๖๖๔๐๘ ๔) เว็บไซต์ ของ อบต.โคกสนวน <https://www.koksuan.go.th> ๕) เพจเฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน" โดยในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตามกระบวนการ จัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล"

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวนจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดคสามคุณค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลโคกสนวน

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำขมขย, การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป, ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน, ร้องทุกข์, การให้ข้อเสนอแนะ, การให้ข้อคิดเห็น, การขมขย, การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, เว็บไซต์

## ๔. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวนมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### ๕. รายละเอียดข้อมูลของผู้ที่ร้องเรียน

๑) วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน

๒) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๓) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๔) ปัญหาที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕) ความต้องการที่ให้อุ้มช่วยเหลือ/ดำเนินการ

๖) ระบุเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

#### ๖. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ยื่นแบบคำร้องด้วยตนเองโดยตรงที่ (สำนักปลัด อบต.) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวนพร้อมเขียนคำร้องตามแบบที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน กำหนด

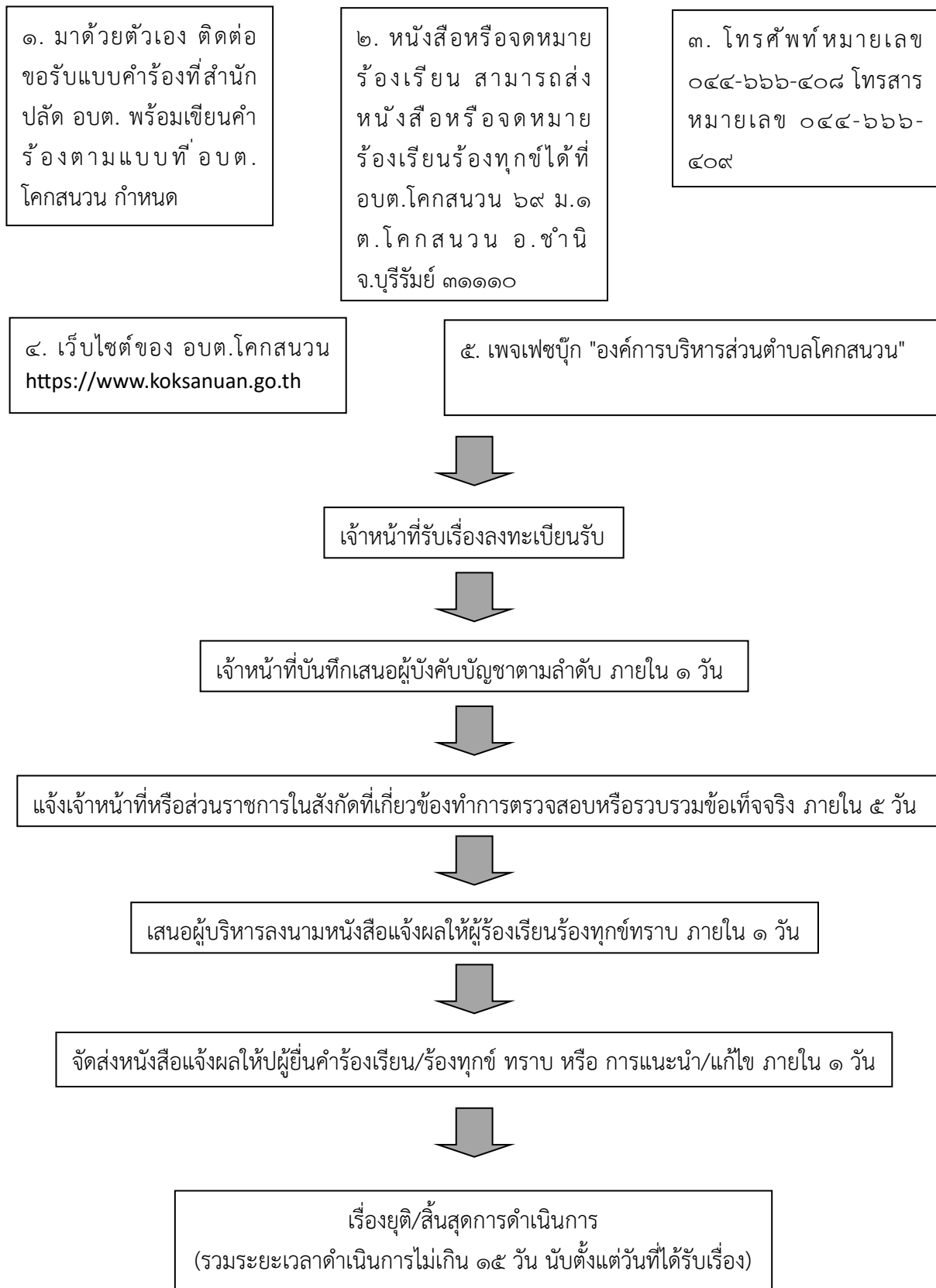
๒) ส่งหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน เลขที่ ๖๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลโคกสนวน อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๖-๔๐๘ โทรสารหมายเลข ๐๔๔-๖๖๖-๔๐๙

๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.koksanuan.go.th>

๕) ร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน"

๗. ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน

๙. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีระยะเวลากำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านเพจเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

#### ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกซ์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๕ ช่องทาง

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนร้องทุกซ์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๔. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อเท็จจริง

๕. เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารลงนามหนังสือ แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกซ์ทราบ

๖. เจ้าหน้าที่แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกซ์/แจ้งเบาะแสดำเนินการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก



แบบฟอร์มร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน

เขียนที่ .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง (หัวข้อ การร้องเรียน/ชี้เบาะแส) .....

การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเอกสารที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียนของท่าน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวนอาจต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานราชการอื่นเพื่อให้สามารถพิจารณาข้อที่ร้องเรียนตามความจำเป็นได้อย่างครบถ้วนโดยสำนักงานจะดำเนินการสืบสวนในทางลับ

**ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ผู้ชี้เบาะแส**

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

อายุ : ..... สัญชาติ : ..... เลขที่บัตรประชาชน/Passport ID: .....

หมายเลขโทรศัพท์\* : ..... โทรสาร : ..... อีเมล : .....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ : .....

**ข้อมูลผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสนวน ที่ถูกร้องเรียน**

1. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....

2. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....

3. (คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ : ..... นามสกุล : .....

ตำแหน่ง/ระดับ (หากทราบ) : .....

\* จำเป็นต้องระบุ

