



# คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ  
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ [www.saentor.go.th](http://www.saentor.go.th) ในคอลัมน์ “รับเรื่องร้องเรียน” 3) เฟสบุ๊ก “อบต.แสนตอ อำเภอท่ามะกา” <https://www.facebook.com/seantor.thamaka.9/> 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

ในปีงบประมาณ 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

นิติกร สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนต่อต้านการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ โดยมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ [www.saentor.go.th](http://www.saentor.go.th) ในคอลัมน์ “รับเรื่องร้องเรียน” 3) เฟสบุ๊ก “อบต.แสนตอ อำเภอท่ามะกา” <https://www.facebook.com/seantor.thamaka.9/> 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาล ที่เกี่ยวข้อง (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

5) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและ การคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

6) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

#### 4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) ด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ที่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 2) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ [www.saentor.go.th](http://www.saentor.go.th) (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 3) เฟสบุ๊ก “อบต.แสนตอ อำเภอท่ามะกา” <https://www.facebook.com/seantor.thamaka.9/> (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

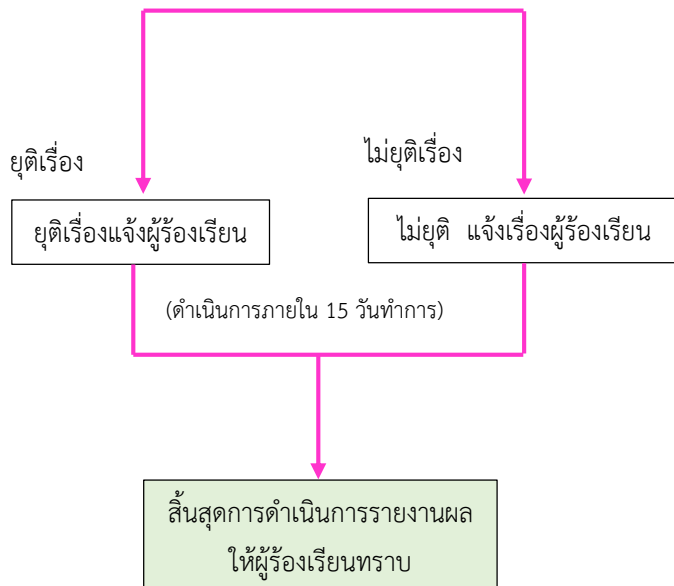
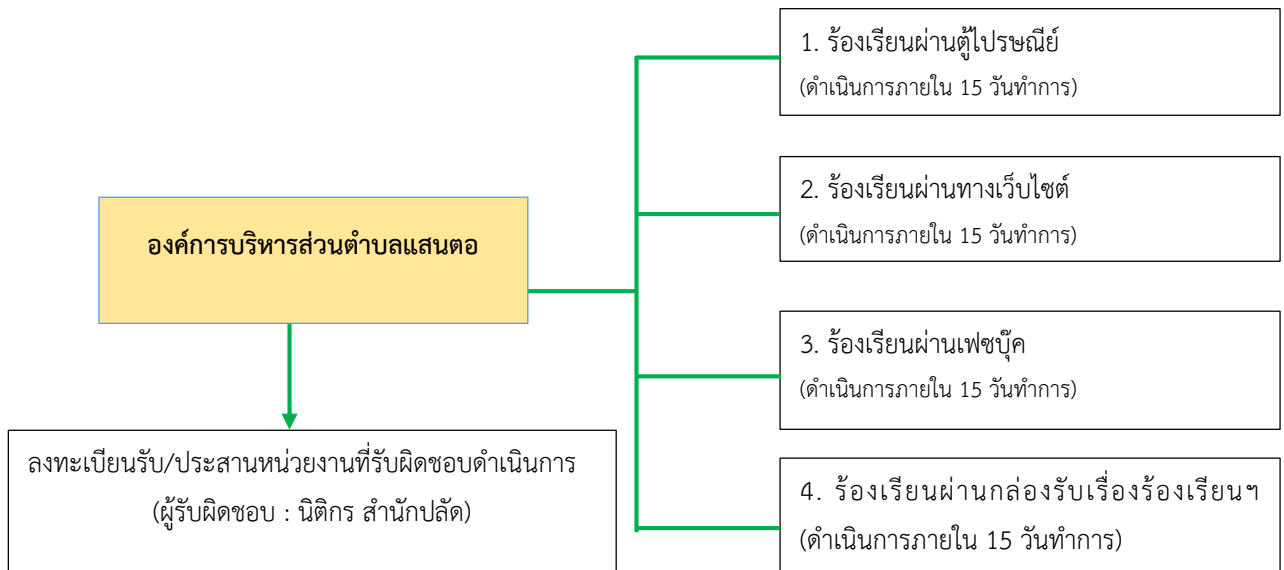
#### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี) -ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

- ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด

## 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 2) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 3) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ สรุปรายงานความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 4) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 5) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 6) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 7) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)
- 8) เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ จัดเก็บเรื่อง (ผู้รับผิดชอบ : นิติกร สำนักปลัด)

## 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.แสนตอ	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	นิติกร สำนักปลัด
2) ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	นิติกร สำนักปลัด
3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	นิติกร สำนักปลัด
4) ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ	นิติกร สำนักปลัด

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่การองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ  
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 71130

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

ข้าพเจ้า ..... บ้านเลขที่ .....

หมู่ที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

โทรศัพท์ ..... อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน .....

ออกโดย ..... วันออกบัตร ..... วันหมดอายุ ..... มีความ

ประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ พิจารณา  
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตาม  
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) ..... จำนวน ..... ชุด
- 2) ..... จำนวน ..... ชุด
- 3) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่  
(.....)



เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

.....

.....

ลงชื่อ

(นางศิริวรรณ อุดมวิจิต)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

.....

.....

ลงชื่อ

(นายนิวัฒน์ สำอางค์) รักษาราชการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแสนตอ

.....

.....

ลงชื่อ

(นางพรทิพย์ แสนสุข)

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม 2562	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2562	-	-	-	-
ธันวาคม 2562	-	-	-	-
มกราคม 2563	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2563	-	-	-	-
มีนาคม 2563	-	-	-	-
เมษายน 2563	-	-	-	-
พฤษภาคม 2563	-	-	-	-
มิถุนายน 2563	-	-	-	-
<b>รวม</b>	-	-	-	-

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ ไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ