



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก  
อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงาน ด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ่มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการ ให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b> คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก	๑-๔
<b>บทที่ ๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.โพนโก</b>  แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่อบต.โพนโก	๕
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>  ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนผังผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการรับแจ้ง	๖ ๗ ๘
<b>ภาคผนวก</b> แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่อบต.โพนโก	

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพนโกทุกระดับกำหนดมาตรฐานการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาภาคยุทธศาสตร์การป้องกันและการส่งเสริมคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก โทร : ๐ ๘๖๔๕๙ ๕๕๑๙
๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๔๕ หมู่ ๑ ตำบลโพนโก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐
๓. ทางเว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” <https://www.phoneko.go.th>
๔. ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก”
๕. งานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบองค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับขอร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนโกจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนนอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนโกเพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องของ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นนหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ที่สามารถ ถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากการกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์การปฏิบัติต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๓.๑ เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๓.๔ คัดกรองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๓.๕ ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบสถานที่/ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

๑. ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก โทร : ๐๘๖ ๔๕๕ ๕๕๑๙
๒. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๔๕ หมู่ ๑ ตำบลโพธิ์โก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐
๓. ทางเว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต” <http://www.phoneko.go.th>
๔. ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก”
๕. E-Service

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

### **หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๑. ชื่อ- นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
๒. ชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
๓. ช่วงเวลาการกระทำผิดของผู้ถูกร้องเรียน
๓. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๔. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๖. ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

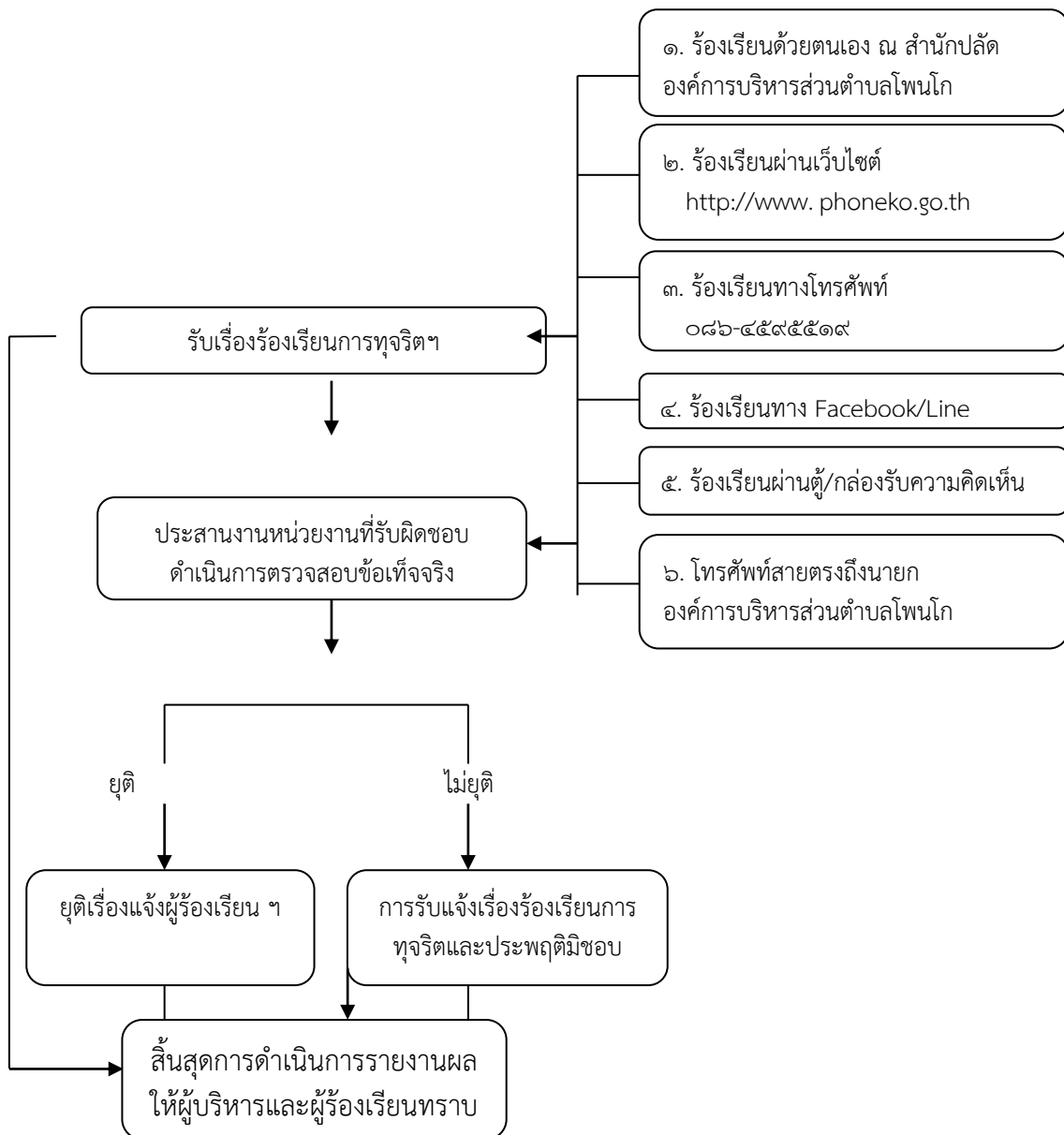
### **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โก รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องของไต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน) กรณีร้องเรียนผ่านทาง  
เว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)  
ค่าธรรมเนียม - ไม่มี-

บทที่ ๒  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ อบต.โพนโก





### บทที่ ๓

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แจ้งผู้รับผิดชอบคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบบามค่าองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์โกเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

##### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.โพธิ์โก จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

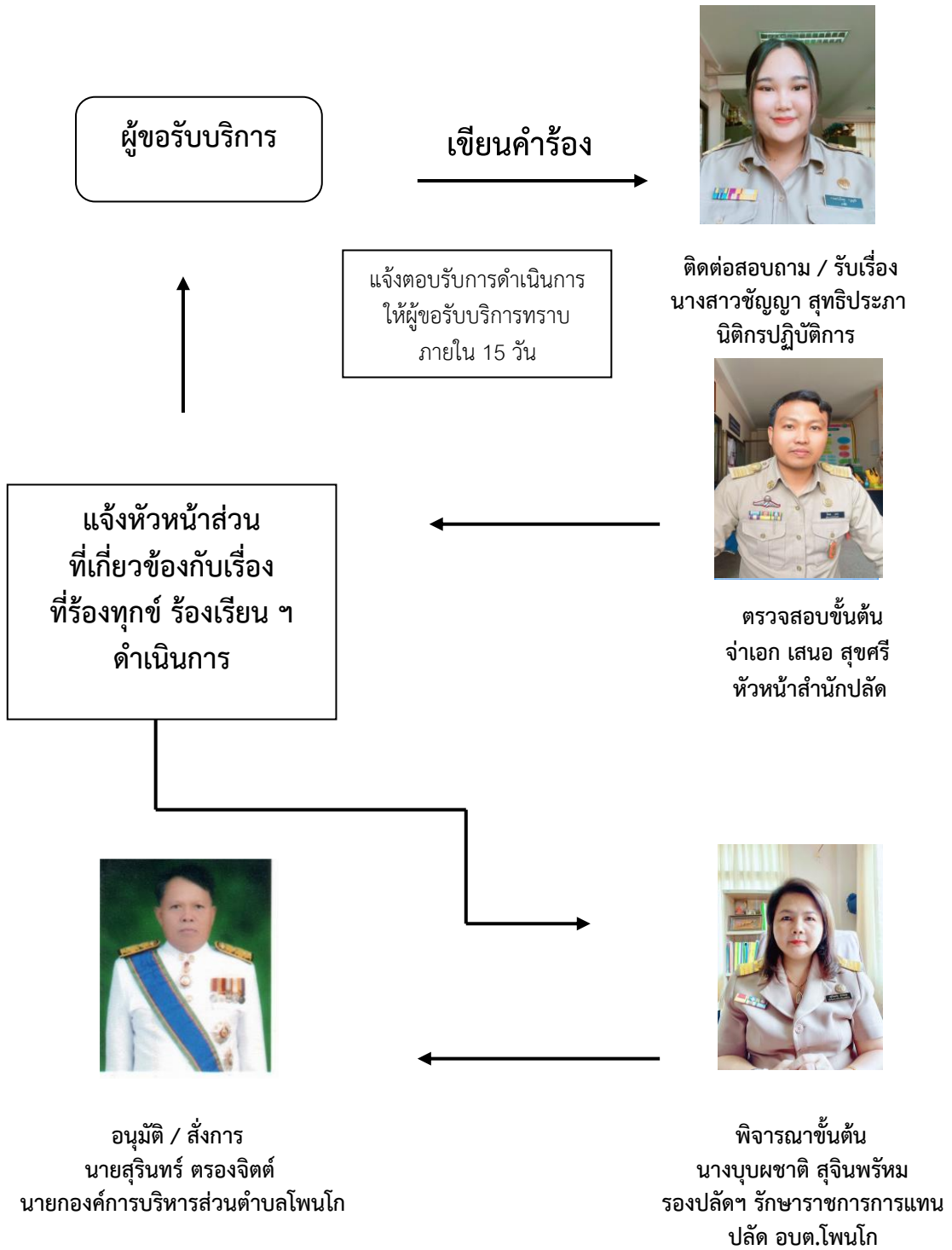
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนการทุจริตฯ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายถึงนายกฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๖-๔๕๔๕๕๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

##### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

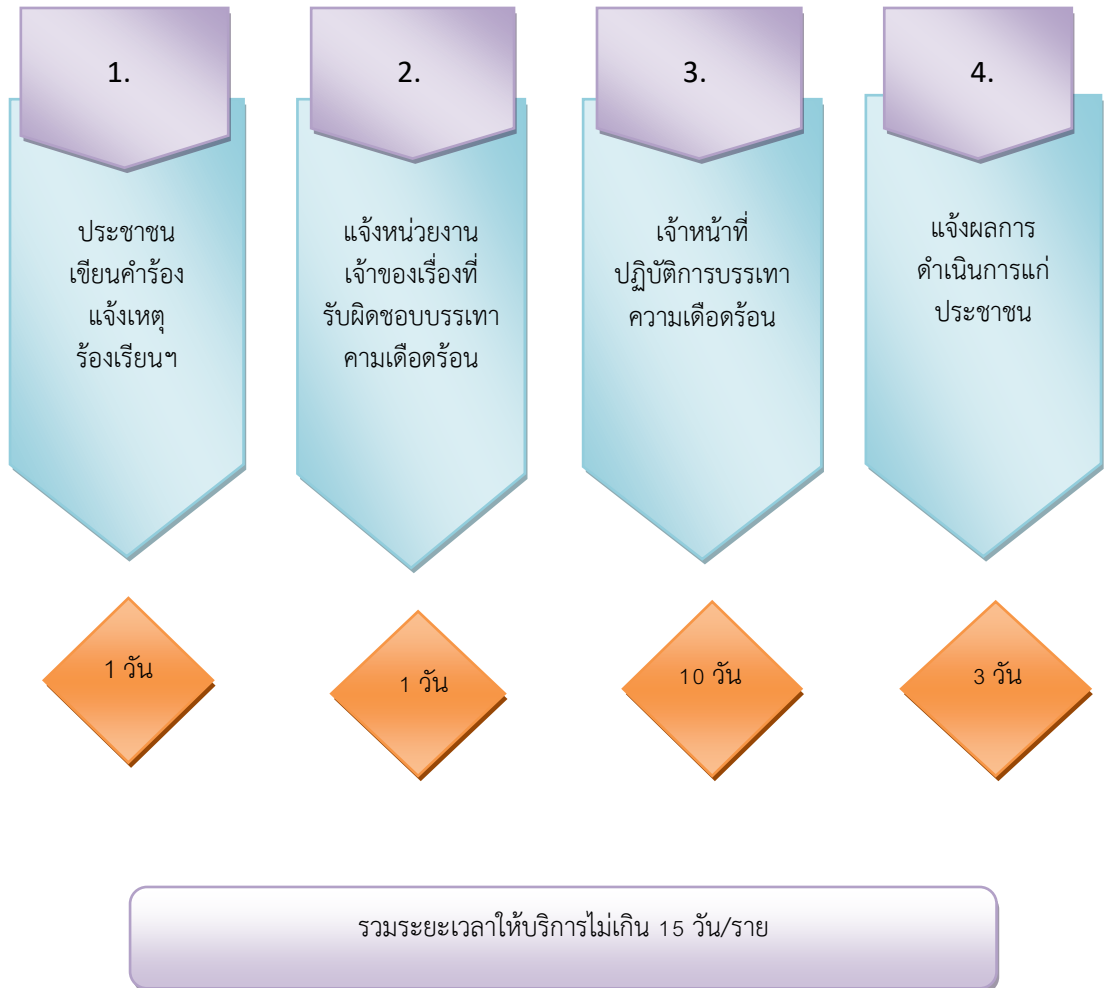
- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.โพธิ์โก โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

## การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ อบต.โพนโก

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.โพนโก



ขั้นตอนการรับแจ้ง  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เจ้าหน้าที่ อบต. โพนโก



ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

องค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก  
ตำบลโพนโก อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่  
เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโพนโก

ข้าพเจ้า..... นางสาวสุจิตต์ ชอบธรรม..... อายุ.... ๓๐..... ป อยู่บ้านเลขที่..... ๑๐๙..... ตำบล..... โพนโก.....  
อำเภอ.....สนม.... จังหวัด...สุรินทร์... โทรศัพท์.....๐๘๖-๐๐๐-๐๐๐.... อาชีพ...รับราชการ... ตำแหน่ง...นิติกร.....  
เลขที่บัตรประชาชน ๑-๑๑๑๑-๑๑๑๑๑-๑๑-๑ ออกโดย อำเภอสนม วันที่ออกบัตร ๑ มกราคม ๒๕๖๕  
บัตรหมดอายุ ๑ มกราคม ๒๕๗๓ มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ของ  
..... นาย/นาง/นางสาว นางเงิน ไต้โต๊ะ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี ช่วงเวลาที่กระทำผิด  
วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๖ โดยมีพฤติการณ์การกระทำผิดดังนี้

๑. ร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนในการขออนุญาตต่างๆ.....
- ๒.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- |  |       |   |     |
|--|-------|---|-----|
| ๑. สำเนาบัตรประชาชน                                    | จำนวน | ๑ | ชุด |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน                                    | จำนวน | ๑ | ชุด |
| ๓. สำเนาภาพถ่ายเกี่ยวกับการเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ | จำนวน | ๑ | ชุด |

ขอแสดงความนับถือ  
สุจิตต์ ชอบธรรม  
(นางสาวสุจิตต์ ชอบธรรม)