



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้ง
เบาะแส ด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ



โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต1

คำนำ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลเนินสว่าง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลเนินสว่าง ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน หรือวิธีการใน การจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะช่วยให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความ รวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่าง เป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่อนุวยงานและบุคลากร เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และสร้างความไว้วางใจเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริต ได้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๒
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน	๒
ช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต 7	

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่างมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการปกครอง การดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของ ส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี 2561-2580) มาตราการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นแนวทางการ ปลุกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันการทุจริต และการปราบปรามทุจริต เพื่อให้บุคลากรมี ค่านิยมไม่ ยอมรับการทุจริต และมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตและเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับตามคำสั่งคณะ รักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 เรื่อง มาตราการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้ กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการ ทุจริตประพฤติมิชอบได้และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้าน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนว ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่างประกอบด้วย 1) ช่องทางร้องเรียน ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง 2) ช่องทางโทรศัพท์ 086-4413746 ในวันและเวลาราชการ 3) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.noensawang.go.th 4) ช่องทาง [www.facebook.com /องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง](https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง) 5) ช่องทางไปรษณีย์ 386 หมู่ 14 ตำบล เนินสว่าง อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร 66190

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วน ราชการเดียวกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง จำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์ยังเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมตำบลเนินสว่างเพื่อให้แนวทางการ

สามารถแก้ไขปัญหของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่างใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมี ประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 4) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคล ภายนอกให้สามารถเข้าใจกระบวนการและสร้างความไว้วางใจสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการแจ้ง เบาะแสการทุจริตได้

1.3 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี 2561-2580) และ นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เรงรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
5. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของพนักงานส่วนตำบล
6. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
7. ปฏิบัติงาน สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. เป็นต้น

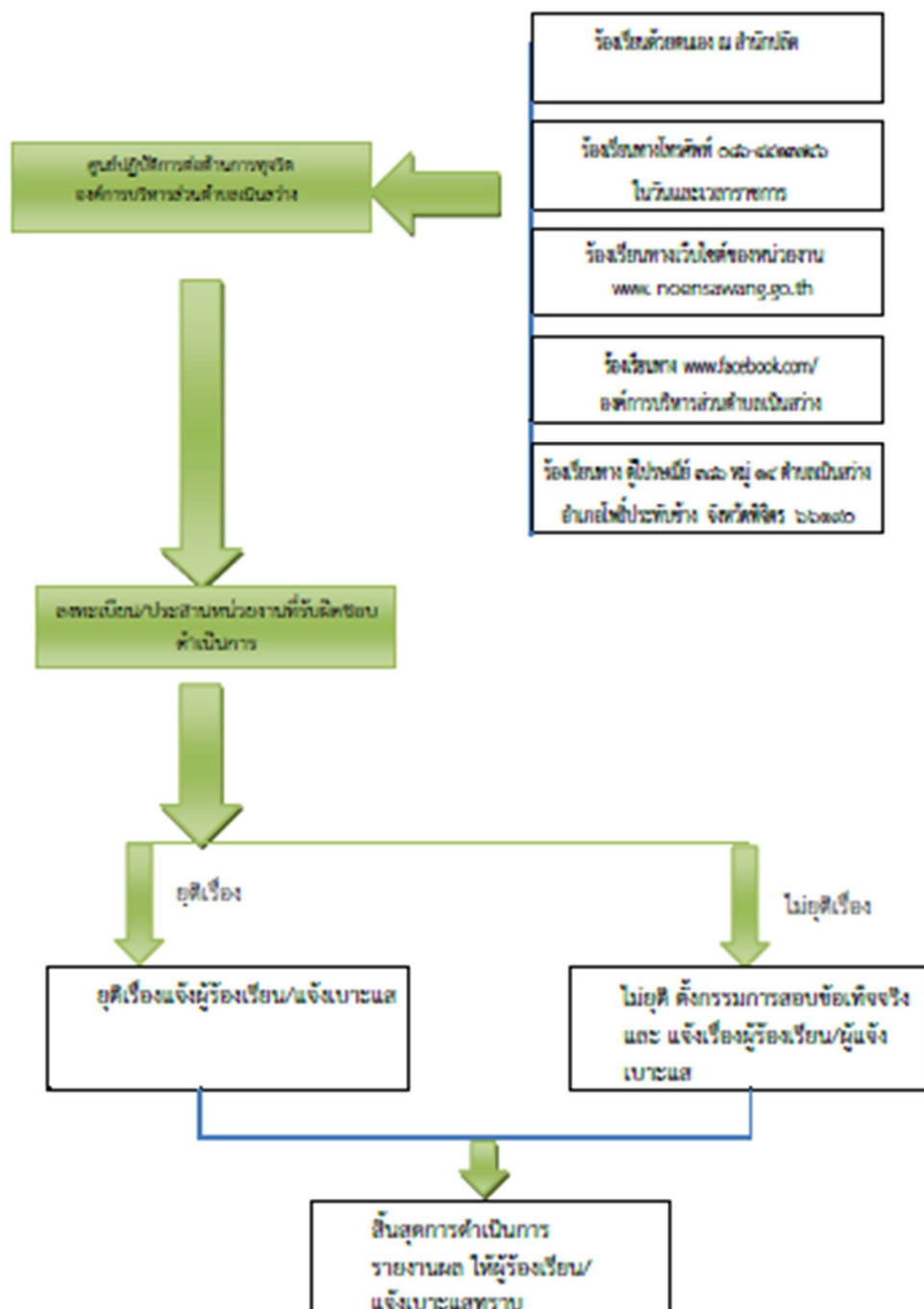
1.4 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง
- 2) ช่องทางโทรศัพท์ 086-4413746 ในวันและเวลาราชการ
- 3) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.noensawang.go.th
- 4) ช่องทาง www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง
- 5) ตู้ไปรษณีย์ 386 หมู่ 14 ตำบลเนินสว่าง อำเภอโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร 66190

1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - 1) ชื่อ – สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
 - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
 - 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวน ได้
 - 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนการทุจริตได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง
4. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
 - 1) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - 2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางช่องทางต่างๆ ขององค์การ บริหาร ส่วนตำบลเนินสว่าง โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ จาก 5 ช่องทาง
2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
 - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน 15 วัน
 - กรณีเรื่องไม่ยุติ
 - 1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - 2) แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน 15 วัน
6. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามผลความก้าวหน้าของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
7. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารทราบ
8. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำปี มีความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่องร้องเรียน)
9. เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจัดเก็บเรื่อง

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ความถี่ ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาในการ ดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	หมายเหตุ
๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	ภายใน ๓๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
๒. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน ๐๘๖-๔๔๓๗๗๔๖	ทุกวัน	ภายใน ๓๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.pocnsw.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓๕ วันทำการ	-
๔. ทาง www.facebook.com/องค์การบริหาร ส่วนตำบลเนินสว่าง	ทุกวัน	ภายใน ๓๕ วันทำการ	-
๕. ทางไปรษณีย์ ๓๘๖ หมู่ ๓๔ ต.เนินสว่าง อ.โพธิ์ประทับช้าง จ.พิจิตร	ทุกวัน	ภายใน ๓๕ วันทำการ	เว้นวันหยุด ราชการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียน

ที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเนินสว่าง

* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนการทุจริต.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมล.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริต

(เรื่อง)

.....

รายละเอียด

.....

วัน เดือน ปี/ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์โดยย่อ

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

.....

.....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

* สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

** ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็น ความลับ



โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต1