



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง  
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์



# คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง และวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์เลขที่ ๒๓๔ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลชุมแสง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐
- ๒) ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง” <http://www.chumsang.go.th>
- ๓) ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อ.สตึก จ.บุรีรัมย์
- ๔) ทางกล่องรับรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การการบริหารส่วนตำบลชุมแสงมีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศ วางกรอบการ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายและพัฒนากลยุทธ์ การป้องกันและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI : Corroption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและ เรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนมี ๔ ช่องทางประกอบด้วย

- ๑) ทางไปรษณีย์เลขที่ ๒๓๔ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลชุมแสง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐
- ๒) ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง” [www.chumsang.go.th](http://www.chumsang.go.th)
- ๓) ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง อ.สตึก จ.บุรีรัมย์
- ๔) ทางกล่องรับรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการ ทุจริต จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล ระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้อง ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิ บาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือให้ผู้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกัน

๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์กรการบริหารส่วนตำบลชุมแสงเป็นผู้รับผิดชอบ

๒) เสนอแนะแก่หน่วยงานราชการเกี่ยวข้องรวมทั้งจัดทำ ให้สอดคล้องแนวนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๓) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดให้ดำเนินการตามในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๔) ดำเนินการเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และนโยบายขององค์กรการบริหารส่วนตำบลชุมแสง

๕) คำนึงจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณของส่วนราชการ

๖) ประสานงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๗) ติดตาม ประเมิน จัดทำรายงาน เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมาหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ทางไปรษณีย์เลขที่ ๒๓๔ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลชุมแสง อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

๒) ทางเว็บไซต์ องค์กรการบริหารส่วนตำบลชุมแสง [www.chumsang.go.th](http://www.chumsang.go.th)

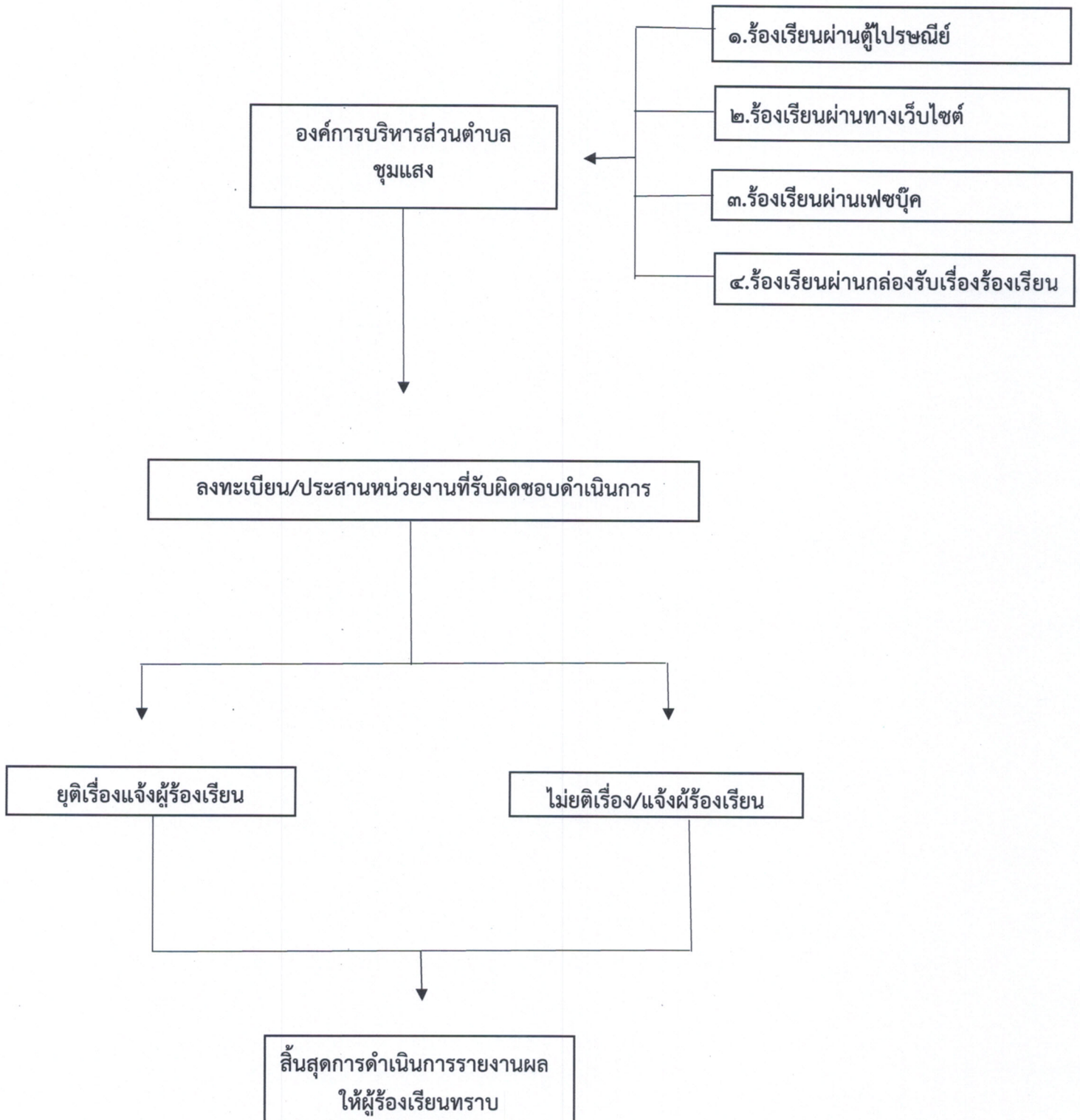
๓) ทาง Facebook องค์กรการบริหารส่วนตำบลชุมแสง อ.สตึก จ.บุรีรัมย์

๔) ทางกล่องรับรับเรื่องร้องเรียนองค์กรการบริหารส่วนตำบลชุมแสง

๕.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑)ชื่อ ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง
- ๒)วัน เดือน ปี หนังสือร้องเรียน/แจ้ง
- ๓)ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งปรากฏอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง
- ๔)ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

แผนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสงส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง จัดเก็บเรื่อง

๗. ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	





