

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/  
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/  
แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยมุ่งให้มีการเผยแพร่ความรู้ สร้างความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน รวมถึงช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป

เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ขององค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ประชาชนทราบโดยเปิดเผย ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา (รายละเอียดปรากฏตามคู่มือปฏิบัติงานท้ายประกาศนี้) กรณีมีความประสงค์ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว สามารถเข้าดูรายละเอียดได้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา ในวันเวลาราชการหรือที่ [www.maipattana.go.th](http://www.maipattana.go.th)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายเจริญ สิทธิวัง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๑
บทที่ ๑ บทนำ	๒
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๒
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๑.๔ การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๑.๖ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
๑.๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๑.๘ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน

## คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา
๒. เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา” [www.maipattana.go.th](http://www.maipattana.go.th)
๓. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา”
๔. ไปรษณีย์ “หมู่ที่ ๙ ๒๐๙ ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ๕๒๑๓๐”

ในการนี้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา
๒. เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา” [www.maipattana.go.th](http://www.maipattana.go.th)
๓. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา”
๔. ไปรษณีย์ “หมู่ที่ ๙ ๒๐๙ ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ๕๒๑๓๐”

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้ระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

.../...๓. เพื่อเป็นหลักฐาน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) ค้ຸมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการค้ຸมครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา

๒. เว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา” [www.maipattana.go.th](http://www.maipattana.go.th)

๓. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา”

๔. ไปรษณีย์ “หมู่ที่ ๙ ๒๐๙ ตำบลใหม่พัฒนา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ๕๒๑๓๐”

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

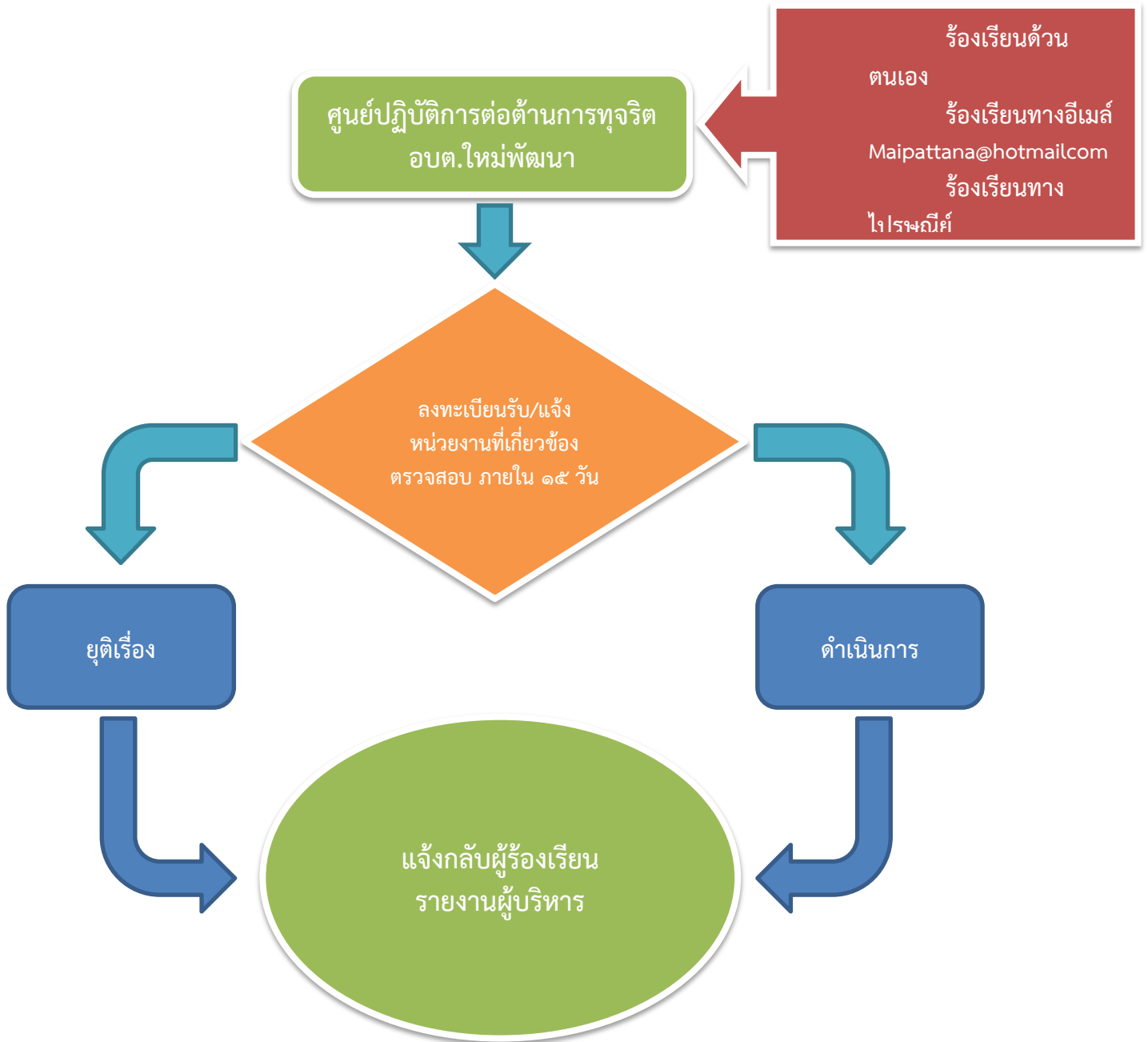
...../...๓. ชื่อเท็จจริง

๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี  
มูล ข้อเท็จจริง หรือช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง  
เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	



ภาคผนวก

- ตัวอย่าง -

(แบบคำร้อง ๑)

แบบคำร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ใหม่พัฒนา  
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันที่ออกบัตร.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/แจ้ง  
เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนาพิจารณาดำเนินการ  
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในเรื่อง.....

.....  
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตาม  
ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)